



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÕES - CPL/SELOG/SR/PF/PB

Edital nº 11/2021/2021-CPL/SELOG/SR/PF/PB

Processo nº 08375.006274/2020-18

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 11/2021
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DE POLÍCIA FEDERAL NA PARAÍBA
Processo Administrativo nº 08375.006274/2020-18

Torna-se público, para conhecimento dos interessados, que a SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DA POLÍCIA FEDERAL NA PARAÍBA por meio do SELOG - Setor de Administração e Logística Policial, sediada na Rua Aviador Mário Vieira de Melo, S/N, Bairro João Agripino, João Pessoa/PB, CEP: 58034-045, realizará licitação na modalidade PREGÃO, na sua forma ELETRÔNICA, com critério de julgamento **menor preço**, sob a forma de execução indireta, no regime de **empitada por preço global**, nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, da Lei nº 8.248, de 22 de outubro de 1991, do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, do Decreto 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012, do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019, das Instruções Normativas SEGES/MP nº 05, de 26 de maio de 2017 e nº 03, de 26 de abril de 2018 e da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, da Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, do Decreto nº 8.538, de 06 de outubro de 2015, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e as exigências estabelecidas neste Edital.

Data da sessão: 27 de dezembro de 2021

Horário: 10:00h (dez horas)

Local: Portal de Compras do Governo Federal – www.comprasgovernamentais.gov.br

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de serviços continuados de tecnologia da informação e comunicação com atendimento aos usuários de TIC, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será realizada em único item.

1.3. O critério de julgamento adotado será o menor preço do item, observadas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

2. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

2.1. As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União para o exercício de 2021, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 000001/200396

Fonte: 0100000000

Programa de Trabalho: 172371

Elemento de Despesa: 339040

PI: PF99900TI21

3. DO CREDENCIAMENTO

3.1. O Credenciamento é o nível básico do registro cadastral no SICAF, que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória Pregão, em sua forma eletrônica.

3.2. O cadastro no SICAF deverá ser feito no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br, por meio de certificado digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP - Brasil.

3.3. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão.

3.4. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

3.5. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

3.5.1. A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação

4. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO.

4.1. Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme disposto no art. 9º da IN SEGES/MP nº 3, de 2018.

4.1.1. Os licitantes deverão utilizar o certificado digital para acesso ao Sistema;

4.2. Não poderão participar desta licitação os interessados:

4.2.1. proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;

4.2.2. que não atendam às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

4.2.3. estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

4.2.4. que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666, de 1993;

4.2.5. que estejam sob falência, concurso de credores, concordata ou insolvência, em processo de dissolução ou liquidação;

4.2.6. entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio;

4.2.7. organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário);

4.2.8. instituições sem fins lucrativos (parágrafo único do art. 12 da Instrução Normativa/SEGES nº 05/2017)

4.2.8.1. É admissível a participação de organizações sociais, qualificadas na forma dos arts. 5º a 7º da Lei 9.637/1998, desde que os serviços objeto desta licitação se insiram entre as atividades previstas no contrato de gestão firmado entre o Poder Público e a organização social (Acórdão nº 1.406/2017- TCU-

Plenário), mediante apresentação do Contrato de Gestão e dos respectivos atos constitutivos.

4.2.9. sociedades cooperativas, considerando a vedação contida no art. 10 da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 2017, bem como o disposto no Termo de Conciliação firmado entre o Ministério Público do Trabalho e a AGU.

4.3. Nos termos do art. 5º do Decreto nº 9.507, de 2018, é vedada a contratação de pessoa jurídica na qual haja administrador ou sócio com poder de direção, familiar de:

a) detentor de cargo em comissão ou função de confiança que atue na área responsável pela demanda ou contratação; ou

b) de autoridade hierarquicamente superior no âmbito do órgão contratante.

4.3.1. Para os fins do disposto neste item, considera-se familiar o cônjuge, o companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau (Súmula Vinculante/STF nº 13, art. 5º, inciso V, da Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013 e art. 2º, inciso III, do Decreto nº 7.203, de 04 de junho de 2010);

4.4. Nos termos do art. 7º do Decreto nº 7.203, de 2010, é vedada, ainda, a utilização, na execução dos serviços contratados, de empregado da futura Contratada que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança neste órgão contratante.

4.5. Como condição para participação no Pregão, o licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

4.5.1. que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49.

4.5.1.1. nos itens exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame;

4.5.1.2. nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.

4.5.2. que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos;

4.5.3. que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no Edital e que a proposta apresentada está em conformidade com as exigências editalícias;

4.5.4. que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

4.5.5. que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

4.5.6. que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MP nº 2, de 16 de setembro de 2009.

4.5.7. que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

4.5.8. que os serviços são prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991.

4.5.9. que cumpre os requisitos do Decreto n. 7.174, de 2010, estando apto a usufruir dos critérios de preferência.

4.5.9.1. a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto no Decreto nº 7.174, de 2010.

4.6. A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o licitante às sanções previstas em lei e neste Edital.

5. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

5.1. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para a abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio desse documento.

5.2. O Envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.

5.3. Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do SICAF, assegurado aos demais licitantes o direito de acesso aos dados constantes dos sistemas.

5.4. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art, 43, §1º, da LC nº 123, de 2006.

5.5. Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

5.6. Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema;

5.7. Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.

5.8. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

6. PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

6.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

6.1.1. Valor mensal e anual do item;

6.1.2. Descrição do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência

6.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

6.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na prestação dos serviços, apurados mediante o preenchimento do modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços, conforme anexo deste Edital;

6.3.1. A Contratada deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do §1º do artigo 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

6.3.2. Caso o eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos se revele superior às necessidades da contratante, a Administração deverá efetuar o pagamento seguindo estritamente as regras contratuais de faturamento dos serviços demandados e executados, concomitantemente com a realização, se necessário e cabível, de adequação contratual do quantitativo necessário, com base na alínea "b" do inciso I do

art. 65 da Lei n. 8.666/93 e nos termos do art. 63, §2º da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

6.4. A empresa é a única responsável pela cotação correta dos encargos tributários. Em caso de erro ou cotação incompatível com o regime tributário a que se submete, serão adotadas as orientações a seguir:

6.4.1. cotação de percentual menor que o adequado: o percentual será mantido durante toda a execução contratual;

6.4.2. cotação de percentual maior que o adequado: o excesso será suprimido, unilateralmente, da planilha e haverá glosa, quando do pagamento, e/ou redução, quando da repactuação, para fins de total ressarcimento do débito.

6.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses, devendo o licitante ou contratada apresentar ao pregoeiro ou à fiscalização, a qualquer tempo, comprovação da adequação dos recolhimentos, para os fins do previsto no subitem anterior.

6.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento dos serviços, serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

6.7. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar os serviços nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

6.8. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

6.9. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação

6.10. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;

6.10.1. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato

7. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

7.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

7.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis, ilegalidades, ou não apresentem as especificações exigidas no Termo de Referência.

7.2.1. Também será desclassificada a proposta que **identifique o licitante**.

7.2.2. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

7.2.3. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

7.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

- 7.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.
- 7.5. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 7.5.1. O lance deverá ser ofertado pelo valor TOTAL ANUAL do Item.
- 7.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 7.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 7.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de R\$ 10,00 (dez reais).
- 7.9. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto e fechado”, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.
- 7.10. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de tempo de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 7.11. Encerrado o prazo previsto no item anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até dez por cento superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o que será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 7.11.1. Não havendo, pelo menos, três ofertas nas condições definidas neste item poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 7.12. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará os lances segundo a ordem crescente de valores.
- 7.12.1. Não havendo lance final fechado e classificado na forma estabelecida nos itens anteriores, haverá o reinício da etapa fechada para que os demais licitantes, até no máximo de três, na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo, observando-se, após, o item anterior.
- 7.13. Poderá o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da etapa fechada, caso nenhum licitante classificado na etapa de lance fechado atender as exigências de habilitação
- 7.14. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 7.15. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 7.16. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 7.17. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempos superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas após a comunicação do fato aos participantes no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 7.18. O Critério de julgamento adotado será o menor preço/menor desconto, conforme definido neste Edital e seus anexos.
- 7.19. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 7.20. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de

pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

7.21. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

7.22. A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

7.23. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

7.24. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

7.25. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

7.26. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 3º, § 2º, da Lei nº 8.666, de 1993, assegurando-se a preferência, sucessivamente, aos bens produzidos:

7.26.1. prestados por empresas brasileiras;

7.26.2. prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

7.26.3. prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.

7.27. Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas ou os lances empatados.

7.28. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das prevista deste Edital.

7.28.1. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

7.28.2. O pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

7.29. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

7.30. Será assegurado o direito de preferência previsto no seu artigo 3º, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.

7.30.1. As licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174, de 2010, terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.

8. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA.

8.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade de preço em relação ao máximo estipulado para

contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no parágrafo único do art. 7º e no §9º do art. 26 do Decreto nº 10.024/2019.

8.2. A análise da exequibilidade da proposta de preços deverá ser realizada com o auxílio da Planilha de Custos e Formação de Preços, a ser preenchida pelo licitante em relação à sua proposta final, conforme anexo deste Edital.

8.3. A Planilha de Custos e Formação de Preços deverá ser encaminhada pelo licitante exclusivamente via sistema, no prazo de 2 (duas) horas, contado da solicitação do Pregoeiro, com os respectivos valores adequados ao lance vencedor e será analisada pelo Pregoeiro no momento da aceitação do lance vencedor.

8.4. A inexecuibilidade dos valores referentes a itens isolados da Planilha de Custos e Formação de Preços não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação da proposta, desde que não contrariem exigências legais.

8.5. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, nos termos do item 9.1 do Anexo VII-A da In SEGES/MPDG n. 5/2017, que:

8.5.1. não estiver em conformidade com os requisitos estabelecidos neste edital;

8.5.2. contenha vício insanável ou ilegalidade;

8.5.3. não apresente as especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência;

8.5.4. apresentar preço final superior ao preço máximo fixado (Acórdão nº 1455/2018-TCU – Plenário), desconto menor do que o mínimo exigido, ou que apresentar preço manifestamente inexequível.

8.5.4.1. Quando o licitante não conseguir comprovar que possui ou possuirá recursos suficientes para executar a contento o objeto, será considerada inexequível a proposta de preços ou menor lance que:

8.5.4.2. for insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

8.5.4.3. apresentar um ou mais valores da planilha de custo que sejam inferiores àqueles fixados em instrumentos de caráter normativo obrigatório, tais como leis, medidas provisórias e convenções coletivas de trabalho vigentes.

8.6. Se houver indícios de inexecuibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 3º do artigo 43 da Lei nº 8.666, de 1993 e a exemplo das enumeradas no item 9.4 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG N. 5, de 2017, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

8.7. Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexecuibilidade da proposta não for flagrante e evidente pela análise da planilha de custos, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligências para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta.

8.8. Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.

8.8.1. Na hipótese de necessidade de suspensão de sessão pública para a realização de diligências, com vista ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.

8.9. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de 02 (duas) horas, sob pena de não aceitação da proposta.

8.9.1. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo

8.9.2. Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se as planilhas de

custo readequadas com o valor final ofertado.

8.10. Todos os dados informados pelo licitante em sua planilha deverão refletir com fidelidade os custos especificados e a margem de lucro pretendida.

8.11. O Pregoeiro analisará a compatibilidade dos preços unitários apresentados na Planilha de Custos e Formação de Preços com aqueles praticados no mercado em relação aos insumos e também quanto aos salários das categorias envolvidas na contratação;

8.12. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo Pregoeiro, desde que não haja majoração do preço.

8.12.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas.

8.12.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

8.13. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

8.14. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

8.15. Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a sua continuidade.

8.16. Nos itens não exclusivos para a participação de microempresas e empresas de pequeno porte, sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o pregoeiro verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital.

9. DA HABILITAÇÃO

9.1. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

a) SICAF;

b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);

c) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php).

d) Lista de Inidôneos e o Cadastro Integrado de Condenações por Ilícitos Administrativos - CADICON, mantidos pelo Tribunal de Contas da União - TCU;

9.1.1. Para a consulta de licitantes pessoa jurídica poderá haver a substituição das consultas das alíneas “b”, “c” e “d” acima pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU (<https://certidoesapf.apps.tcu.gov.br/>)

9.1.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

9.1.2.1. Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

- 9.1.2.2. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.
- 9.1.2.3. O licitante será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação.
- 9.1.3. Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.
- 9.1.4. No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.
- 9.2. Caso atendidas as condições de participação, a habilitação do licitante será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e à qualificação econômica financeira, conforme o disposto na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018.
- 9.2.1. O interessado, para efeitos de habilitação prevista na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018 mediante utilização do sistema, deverá atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas;
- 9.2.2. É dever do licitante atualizar previamente as comprovações constantes do SICAF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada.
- 9.2.3. O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do licitante, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões feita pelo Pregoeiro lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s), conforme art. 43, §3º, do Decreto 10.024, de 2019.
- 9.3. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo de 02 (duas) horas, sob pena de inabilitação.
- 9.4. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digítas quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.
- 9.5. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.
- 9.6. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.
- 9.6.1. Serão aceitos registros de CNPJ de licitante matriz e filial com diferentes números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.
- 9.7. Ressalvado o disposto do item 5.3, os licitantes deverão encaminhar, nos termos deste Edital, a documentação nos itens a seguir, para fins de habilitação.
- 9.8. **Habilitação jurídica:**
- 9.9. no caso de empresário individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- 9.9.1. Em se tratando de Microempreendedor Individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br;
- 9.9.2. No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;
- 9.9.3. inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;
- 9.9.4. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas

Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

9.9.5. decreto de autorização, em se tratando de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País;

9.9.6. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

9.10. **Regularidade fiscal e trabalhista:**

9.10.1. prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

9.10.2. prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

9.10.3. prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

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

9.10.5. prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

9.10.6. prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

9.10.7. caso o licitante seja considerado isento dos tributos municipais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Municipal do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei;

9.11. **Qualificação Econômico-Financeira**

9.11.1. Certidão negativa de falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede do licitante;

9.11.2. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;

9.11.2.1. No caso de certidão positiva de recuperação judicial ou extrajudicial, o licitante deverá apresentar a comprovação de que o respectivo plano de recuperação foi acolhido judicialmente, na forma do art. 58, da Lei n.º 11.101, de 09 de fevereiro de 2005, sob pena de inabilitação, devendo, ainda, comprovar todos os demais requisitos de habilitação.

9.11.2.2. No caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;

9.11.2.3. É admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato/estatuto social.

9.11.3. Comprovação da boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

LG =	Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo
	Passivo Circulante + Passivo Não Circulante
SG =	Ativo Total

	Passivo Circulante + Passivo Não Circulante
LC =	Ativo Circulante
	Passivo Circulante

9.11.4. As empresas que apresentarem resultado inferior ou igual a 1(um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação ou do item pertinente.

9.12. **Qualificação Técnica:**

9.12.1. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, mediante a apresentação de atestado(s) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

9.12.2. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a serviços executados com as características mínimas exigidas na **cláusula 4 do Termo de Referência**.

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

9.12.4. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5, de 2017.

9.12.5. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

9.12.6. Deverá haver a comprovação da experiência mínima de **02 (dois) anos** anos na prestação dos serviços, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os dois anos serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

9.12.7. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

9.12.8. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, deverão apresentar atestado de vistoria assinado pelo servidor responsável, caso exigida no Termo de Referência.

9.12.8.1. O atestado de vistoria poderá ser substituído por declaração emitida pelo licitante em que conste, alternativamente, ou que conhece as condições locais para execução do objeto; ou que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do trabalho, assume total responsabilidade por este fato e não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejem desavenças técnicas ou financeiras com a contratante.

9.13. O licitante enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado (a) da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal e (b) da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício.

9.14. A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal e trabalhista não impede que a licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte seja declarada vencedora, uma vez que atenda a todas as demais exigências do edital.

9.14.1. A declaração do vencedor acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação.

9.15. Caso a proposta mais vantajosa seja ofertada por microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa equiparada, e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal e trabalhista, a mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após a

declaração do vencedor, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério da administração pública, quando requerida pelo licitante, mediante apresentação de justificativa.

9.16. A não-regularização fiscal e trabalhista no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa com alguma restrição na documentação fiscal e trabalhista, será concedido o mesmo prazo para regularização.

9.17. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.

9.18. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

9.19. Nos itens não exclusivos a microempresas e empresas de pequeno porte, em havendo inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

9.20. Constatado o atendimento às exigências de habilitação fixadas no Edital, o licitante será declarado vencedor.

10. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA

10.1. A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no prazo de 2 (duas) horas, a contar da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico e deverá:

10.1.1. ser redigida em língua portuguesa, datilografada ou digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo licitante ou seu representante legal.

10.1.2. apresentar a planilha de custos e formação de preços, devidamente ajustada ao lance vencedor, em conformidade com o modelo anexo a este instrumento convocatório.

10.1.3. conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento.

10.2. A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso.

10.2.1. Todas as especificações do objeto contidas na proposta, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, vinculam a Contratada.

10.3. Os preços deverão ser expressos em moeda corrente nacional, o valor unitário em algarismos e o valor global em algarismos e por extenso (art. 5º da Lei nº 8.666/93).

10.3.1. Ocorrendo divergência entre os preços unitários e o preço global, prevalecerão os primeiros; no caso de divergência entre os valores numéricos e os valores expressos por extenso, prevalecerão estes últimos.

10.4. A oferta deverá ser firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto deste Edital, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a mais de um resultado, sob pena de desclassificação.

10.5. A proposta deverá obedecer aos termos deste Edital e seus Anexos, não sendo considerada aquela que não corresponda às especificações ali contidas ou que estabeleça vínculo à proposta de outro licitante.

10.6. As propostas que contenham a descrição do objeto, o valor e os documentos complementares estarão disponíveis na internet, após a homologação.

11. DOS RECURSOS

11.1. O Pregoeiro declarará o vencedor e, depois de decorrida a fase de regularização fiscal e trabalhista de microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, concederá o prazo de no mínimo trinta minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.

11.2. Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.

11.2.1. Nesse momento o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

11.2.2. A falta de manifestação motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito.

11.2.3. Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de três dias para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros três dias, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

11.3. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

11.4. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no endereço constante neste Edital.

12. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

12.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

12.1.1. Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

12.1.2. Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato, não retirar o instrumento equivalente ou não comprovar a regularização fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123/2006, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

12.2. Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

12.2.1. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico (“chat”), e-mail, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

12.2.2. A convocação feita por e-mail dar-se-á de acordo com os dados contidos no SICAF, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

13. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

13.1. O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do Pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

13.2. Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

14. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

14.1. Não haverá exigência de garantia de execução para a presente contratação.

15. DO TERMO DE CONTRATO OU INSTRUMENTO EQUIVALENTE

15.1. Após a homologação da licitação, em sendo realizada a contratação, será firmado Termo de Contrato ou emitido instrumento equivalente.

15.1.1. O adjudicatário terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato ou aceitar instrumento equivalente, conforme o caso (Nota de Empenho/Carta Contrato/Autorização), sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

15.1.2. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato ou aceite do instrumento equivalente, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura ou aceite da Adjudicatária, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinado ou aceito no prazo de 10 (dez) dias, a contar da data de seu recebimento.

15.1.3. O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

15.2. O Aceite da Nota de Empenho ou do instrumento equivalente, emitida à empresa adjudicada, implica no reconhecimento de que:

15.2.1. referida Nota está substituindo o contrato, aplicando-se à relação de negócios ali estabelecida as disposições da Lei nº 8.666, de 1993;

15.2.2. a contratada se vincula à sua proposta e às previsões contidas no edital e seus anexos;

15.2.3. a contratada reconhece que as hipóteses de rescisão são aquelas previstas nos artigos 77 e 78 da Lei nº 8.666/93 e reconhece os direitos da Administração previstos nos artigos 79 e 80 da mesma Lei.

15.2.4. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, prorrogável conforme previsão no instrumento contratual ou no termo de referência.

15.3. Previamente à contratação a Administração realizará consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018, e nos termos do art. 6º, III, da Lei nº 10.522, de 19 de julho de 2002, consulta prévia ao CADIN.

15.3.1. Nos casos em que houver necessidade de assinatura do instrumento de contrato, e o fornecedor não estiver inscrito no SICAF, este deverá proceder ao seu cadastramento, sem ônus, antes da contratação.

15.3.2. Na hipótese de irregularidade do registro no SICAF, o contratado deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, sob pena de aplicação das penalidades previstas no edital e anexos.

15.4. Na assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no edital, que deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato ou da ata de registro de preços.

15.5. Na hipótese de o vencedor da licitação não comprovar as condições de habilitação consignadas no edital ou se recusar a assinar o contrato ou a ata de registro de preços, a Administração, sem prejuízo da aplicação das sanções das demais cominações legais cabíveis a esse licitante, poderá convocar outro licitante, respeitada a ordem de classificação, para, após a comprovação dos requisitos para habilitação, analisada a proposta e eventuais documentos complementares e, feita a negociação, assinar o contrato ou a ata de registro de preços.

16. DO REAJUSTAMENTO EM SENTIDO GERAL

16.1. As regras acerca do reajustamento em sentido geral do valor contratual são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Edital

17. DO RECEBIMENTO DO OBJETO E DA FISCALIZAÇÃO

17.1. Os critérios de recebimento e aceitação do objeto e de fiscalização estão previstos no Termo de Referência.

18. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

18.1. As obrigações da Contratante e da Contratada são as estabelecidas no Termo de Referência.

19. DO PAGAMENTO

19.1. As regras acerca do pagamento são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Edital.

19.1.1. É admitida a cessão de crédito decorrente da contratação de que trata este Instrumento Convocatório, nos termos do previsto na minuta contratual anexa a este Edital.

20. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

20.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, o licitante/adjudicatário que:

20.1.1. não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;

20.1.2. não assinar a ata de registro de preços, quando cabível;

20.1.3. apresentar documentação falsa;

20.1.4. deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

20.1.5. ensejar o retardamento da execução do objeto;

20.1.6. não mantiver a proposta;

20.1.7. cometer fraude fiscal;

20.1.8. comportar-se de modo inidôneo;

20.2. As sanções do item acima também se aplicam aos integrantes do cadastro de reserva, em pregão para registro de preços que, convocados, não honrarem o compromisso assumido injustificadamente.

20.3. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

20.4. O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

20.4.1. Advertência por faltas leves, assim entendidas como aquelas que não acarretarem prejuízos significativos ao objeto da contratação;

20.4.2. Multa de 10 % (dez por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do licitante;

20.4.3. 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;

20.4.4. Impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos;

20.4.5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados;

20.5. A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

20.6. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização – PAR.

20.7. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

20.8. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

20.9. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

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

20.11. 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.

20.12. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

20.13. As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas no Termo de Referência

21. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

21.1. Até 03 (três) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital.

21.2. A impugnação poderá ser realizada por forma eletrônica, pelo e-mail cpl.sellog.srpb@pf.gov.br ou por petição dirigida ou protocolada no endereço Rua Aviador Mário Vieira de Melo, S/N, Bairro João Agripino, João Pessoa/PB, CEP: 58034-045 – Superintendência Regional de Polícia Federal na Paraíba.

21.3. Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração deste Edital e seus anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de até dois dias úteis contados da data de recebimento da impugnação.

21.4. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

21.5. Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço indicado no Edital.

21.6. O pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de dois dias úteis, contado da data de recebimento do pedido, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos.

21.7. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

21.7.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

21.8. As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a administração.

22. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 22.1. Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.
- 22.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.
- 22.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília – DF.
- 22.4. No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 22.5. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.
- 22.6. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.
- 22.7. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.
- 22.8. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.
- 22.9. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.
- 22.10. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.
- 22.11. O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico www.comprasgovernamentais.gov.br, e também poderão ser lidos e/ou obtidos no endereço Rua Aviador Mário Vieira de Melo, S/N, Bairro João Agripino, João Pessoa/PB, CEP: 58034-045, nos dias úteis, no horário das 08:00 horas às 11:00 horas, e das 14:00 horas às 17:00 horas, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.
- 22.12. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:
- 22.12.1. ANEXO I - Termo de Referência e Anexos;
- 22.12.1.1. Anexo I do TR- Termo de Compromisso.
- 22.12.1.2. Anexo II do TR - Termo de Ciência
- 22.12.1.3. Anexo III do TR - Declaração de Vistoria Técnica
- 22.12.2. ANEXO II - Estudo Técnico Preliminar;
- 22.12.3. ANEXO III – Minuta do Termo de Contrato;
- 22.12.4. ANEXO IV - Modelo de Instrumento de Medição de Resultado - IMR

João Pessoa/PB, 09 de dezembro de 2021.

GUSTAVO PAULO LEITE DE SOUZA
Delegado de Polícia Federal
Superintendente Regional



Documento assinado eletronicamente por **GUSTAVO PAULO LEITE DE SOUZA, Superintendente Regional**, em 09/12/2021, às 16:35, 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 **21335093** e o código CRC **421D2F4F**.

Referência: Processo nº 08375.006274/2020-18

SEI nº 21335093



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

ANEXO I - EDITAL nº 11/2021-SR/PF/PB

TERMO DE REFERÊNCIA

Este Termo de Referência está em conformidade com as diretrizes do Governo Digital, seguindo <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/templates-e-listas-de-verificacao>

Processo Administrativo nº SEI 08375.006274/2020-18

Contratação de Serviços Continuados de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)

João Pessoa, novembro de 2021
NTI/SR/PF/PB

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
04/05/2021	1.0	Versão inicial do documento	Marcio Ponciano da Silva Luiz Roberto Pereira dos Santos Wanderlei Antônio Moi Ariosvaldo André Costa Aldair Rodrigues Gomes Júnior Francisco Carlos Coelho
21/05/2021	2.0	Revisão do documento	EPC
28/05/2021	2.1	Revisão do documento	EPC
01/06/2021	2.2	Revisão do documento	EPC
11/06/2021	2.3	Revisão final do documento	EPC
29/07/2021	2.4	Revisão de ajuste do documento	EPC
29/11/2021	2.5	Revisão de ajuste do documento após parecer jurídico	EPC

Referência: Arts. 12 a 24 IN SGD/ME N° 1/2019

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1 Licitação para Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, com atendimento aos usuários de TIC, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC, conforme especificações e condições do Termo de Referência e seus Anexos.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

2.1. Serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, com atendimento aos usuários de TIC, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC, conforme **Tabela 01**.

Tabela 01

ID	Descrição do Serviço	Código CATSER	Quant Mensal	Quant Anual
1	Serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, com atendimento aos usuários de TIC, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC. Com previsão mensal de: 250 Suportes ao usuário de TIC. 20 Suportes para sustentação da infraestrutura de TIC.	26980	270	3240

2.2. O Serviço deverá ser prestado durante os 7 dias da semana, 24 horas por dia, e aos sábados, domingos e feriados, em todas as Unidades da Polícia Federal no Estado da Paraíba, nos endereços informados neste Termo de Referência.

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

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

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

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

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

2.3. A Polícia Federal através da Diretoria de Tecnologia (DTI/PF) disponibilizara uma plataforma para registro e gerenciamento de Chamados, que é operada da seguinte forma:

2.3.1. A plataforma de suporte será gerenciada por empresa Contratada pela DTI.

2.3.2. Todos os suportes serão registrados na plataforma.

2.3.3. O atendimento dos suportes objeto desta licitação, será prestado a partir do encaminhamento do suporte pela central de atendimento de 1º nível da DTI/PF. A partir dos dados registrados quando da abertura do suporte, os técnicos se deslocarão ao local do incidente, em qualquer um dos sítios da SR/PF/PB, como também poderão interagir de forma remota.

2.3.4. A CONTRATADA terá acesso à plataforma de gerenciamento disponibilizada pela DTI/PF, para gerenciar os suportes. A CONTRATADA também poderá ter acesso externo através de VPN, com usuários autorizados pela Polícia Federal, para gerenciar os suportes.

2.4. Os técnicos da CONTRATADA envolvidos nos atendimentos fora dos horários normais de expediente, deverão estar devidamente familiarizados com o ambiente da CONTRATADA, e deverão possuir as mesmas certificações, qualificações e autorizações de acesso que o pessoal regular.

2.4.1. A CONTRATADA deverá informar previamente à CONTRATANTE a lista dos técnicos por ela credenciados como aptos ao atendimento do CONTRATO, no formato indicado pela CONTRATANTE.

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

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

2.7. Na execução dos serviços deverão ser consideradas as melhores práticas de gestão e qualidade amparadas nos modelos ITIL, COBIT, NBR ISO/IEC 17799, NBR ISO/IEC 20000, NBR ISO/IEC 27000, em suas versões atualizadas.

2.8. Pela necessidade de documentar e manter atualizada a documentação dos serviços de TIC, dos sistemas, da infraestrutura, das topologias físicas e lógicas da rede da PF, dos processos e procedimentos operacionais e dos serviços relativos ao suporte técnico aos usuários, a equipe da CONTRATADA deverá produzir e atualizar a documentação das rotinas e confecção dos relatórios técnicos exigidos no edital e no Termo de Referência, e outros que porventura sejam solicitados pela CONTRATANTE.

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

2.10. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software em uso na CONTRATANTE e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação já definida pela CONTRATANTE. Toda a documentação e demais artefatos técnicos produzidos pela CONTRATADA em decorrência dos serviços e procedimentos executados passará a ser de

propriedade da CONTRATANTE.

2.11. Atendimento de Suportes ao usuário de TIC:

2.11.1. Atuação para solucionar as demandas não resolvidas via atendimento remoto da DTI/PF, e na instalação, distribuição e/ou redistribuição de equipamentos.

2.11.2. Recebimento, análise, acompanhamento e a solução dos problemas de hardware, software, rede local, conectividade, produtos, serviços e soluções disponibilizadas aos usuários da rede corporativa e aos seus dispositivos (estações de trabalho, telefonia IP, switches de borda, videoconferência e dispositivos móveis), assim como a instalação, configuração, conexões de rede, substituição e distribuição de dispositivos, tanto devido a novas aquisições como para atender demandas pontuais.

2.11.3. Alguns usuários serão definidos como VIP e terão preferência na classificação de prioridade no atendimento. O número máximo de usuários VIPs previsto é de 9 (nove) usuários.

2.12. Atendimento de suporte a infraestrutura de TIC.

2.12.1. Atuação para solucionar as demandas não resolvidas via atendimento remoto da DTI/PF, e na instalação, distribuição e/ou redistribuição de equipamentos.

2.12.2. Compreende a sustentação dos serviços de TIC e da Infraestrutura, consiste na supervisão, análise e operação de recursos de infraestrutura de hardware, software e serviços, conforme descrito no Catálogo de Serviços.

2.13. Catálogo de Serviços:

2.13.1. O Tempo de Início de Tratamento (TIT) e o Tempo Máximo de Solução (TMS) podem apresentar até 5 variáveis de tempo, para chamados de maior Gravidade serão utilizados tempos menores, e para chamado de menor gravidade serão utilizados tempos maiores.

2.13.2. O TMS será igual para todas as localidades, apresentando 5 tempos de TMS diferentes.

2.13.3. O TIT varia para cada localidade dependendo da distância, cada localidade terá 5 tempos de TIT diferentes.

2.13.4. Os suportes previamente classificados pela central de atendimento da DTI/PF e escalados para o atendimento na SR/PF/PB, serão atendidos de acordo com o seu nível de prioridade, estabelecido em função do impacto e da urgência da solicitação. O TIT e o TMS têm como base a **Tabela 02**.

2.13.5. A caracterização da distribuição dos serviços por equipe está detalhada na **Tabela 03**.

2.13.6. O catálogo de serviços, os tempos de início de atendimento, e os tempos de atendimento dos chamados, estão na **Tabela 04**.

Tabela 02					
Prioridade	TIT				TMS
	SR/PB E PEP Shopping Manairá	Aeroporto Internacional Presidente Castro Pinto	Delegacia da Polícia Federal de Campina Grande E PEP Casa da Cidadania de Campina Grande	Delegacia da Polícia Federal de Patos	
1 (Maior)	30 minutos	2 horas	2 horas	2 horas	1h
2	1 hora	4 horas	8 horas	8 horas	2h
3	2 horas	8 horas	24 horas	24 horas	4h
4	4 horas	12 horas	48 horas	48 horas	8h
5 (Menor)	24 horas	24 horas	72 horas	72 horas	24h

Tabela 03				
Tipo de Atendimento	Área de Atividade	Atividade	Equipe de Suporte ao usuário de TIC	Equipe de Suporte a Infra de TIC
Acesso à Internet		Relatar falha Geral no Acesso à Internet	x	x
		Relatar Falha no acesso à rede WI-FI	x	x
		Dúvidas Sobre Acesso à Internet	x	x
Acesso remoto - VPN		Dúvidas acesso remoto - VPN	x	x
		Falha de acesso à VPN	x	x
Aplicativos (Softwares)		Atualizar softwares homologados	x	x
		Configurar softwares homologados	x	x
		Corrigir falha em software	x	x
		Dúvidas sobre softwares	x	x
Contas e Perfis de Acesso		Instalar softwares homologados	x	x
		Alterar Dados Cadastrais	x	x
		Alterar/Desbloquear senha de rede	x	x
		Criar conta de usuário	x	x
		Habilitar/Movimentar conta de usuário	x	x
		Ativar ponto de rede	x	x
		Conectar cabo de rede	x	x
		Dúvidas de Desktops/ Notebooks e Periféricos.	x	x
		Emitir laudo de equipamento	x	x

Atendimento
ao usuário de
TIC

Desktops/ Notebooks e Periféricos	Instalar/configurar computador	x	x	
	Orientar gravação de dados em unidade portátil de armazenamento	x	x	
	Substituir/instalar e configurar periféricos	x	x	
	Tratar falha ou indisponibilidade de computador	x	x	
	Zerar contador de tentativas falhas no token	x	x	
	E-mail	Configurar Outlook	x	x
		Dúvidas sobre e-mail	x	x
	Impressoras/Multifuncionais/Scanners	Dúvidas de Impressoras/Multifuncionais/Scanners	x	x
		Instalar ou configurar impressora/ multifuncional/ scanner	x	x
		Tratar falhas de impressão	x	x
Mainframe (Tela DTI)	Tratar indisponibilidade	x	x	
	Dúvidas mainframe	X	X	
Pasta de rede	Conceder acesso/Mapear pasta de rede	x	x	
	Dúvidas pasta de rede	x	x	
	Restaurar dados de pasta	x	x	
Ponto Eletrônico	Configurar/Habilitar relógio de ponto no REF	x	x	
	Dúvidas de Relógio de Ponto	x	x	
	Reprocessamento de Digital/batida de ponto	x	x	
	Transferência de digital	x	x	
Projetores de vídeo	Instalar, configurar e movimentar Projetor de vídeo	x	x	
	Dúvidas de Projetor de Vídeo	x	x	
Segurança	Dúvidas de Segurança	x	x	
	Relatar falha de segurança	x	x	
Sistemas Corporativos e Portais	Relatar erro de funcionalidade do sistema	x	x	
	Relatar erro no acesso ao sistema	x	x	
	Relatar Indisponibilidade	x	x	
	Relatar Lentidão	x	x	
Telefonia	Dúvidas de Telefonia	x	x	
	Instalar ramal	x	x	
	Liberar permissão de ligações (DDD ou DDI).	x	x	
	Realizar configurações ou alterações na telefonia.	x	x	
	Remanejar ramal	x	x	
Câmera de Vídeo IP	Tratar falhas no ramal	x	x	
	Teste de Câmera	x	x	
	Identificar Falha de Câmera	x	x	
Backup e Armazenamento de Dados	Configurar Câmera	x	x	
	Criar unidade lógica em storage		x	
	Dúvidas de Backup e Armazenamento de Dados		x	
	Execução de rotinas de backup		x	
	Executar rotina diária para backup de bancos de dados		x	
	Executar rotina diária para backup de sistemas de arquivos		x	
	Executar rotina diária para backup de Sistemas Operacionais		x	
	Fornecer Relatórios ou Informações		x	
	Inclusão/Alteração de rotina de backup		x	
	Instalação e Configuração de equipamento de backup		x	
	Instalar e configurar storage		x	
	Otimizar performance de storage		x	
	Readequação de espaço físico de backup		x	
	Realocar espaço físico em storage		x	
	Restauração de dados de Banco de dados		x	
	Restauração de dados de usuários		x	
	Restauração de Imagens de Sistemas Operacionais ou de Configurações de Servidores		x	
	Tratar falha em equipamento de storage		x	
	Tratar indisponibilidade em equipamento de storage		x	
	Banco de Dados	Alterar privilégio de acesso		x
Criar usuário de acesso			x	
Remover usuário com acesso			x	
Datacenter	Acompanhar terceiros no Datacenter		x	
	Atuar na instalação, na conexão e no reordenamento de cabos e pontos de acesso		x	
	Dúvidas de Datacenter		x	
	Fornecer Relatórios ou Informações		x	
	Instalar, mover e remover rack's, cabos e fibra ótica		x	
	Inventariar ativos de TI do Datacenter		x	
	Montar e manter um mapa de racks e ativos de TI		x	
	Realizar atividades de instalação física no Datacenter		x	
	Remoção de servidores Físicos		x	
	Solicitar confecção de cabos de rede para interconexão de equipamentos		x	
	Solicitar reparo		x	
Dúvidas de Identidades		x		
Governança de Serviços de TI				
	Criar/Alterar/Excluir item da base de conhecimento		x	
	Criar item na base de conhecimento		x	
	Entregar Relatório Mensal		x	

Suporte a Infraestrutura de TIC		Fornecer Relatórios ou Informações		X
		Tratativa de Satisfação		X
	Microsoft	Acompanhar Atividades de Terceiros		X
		Criar pastas no Servidor de Arquivos		X
		Dúvidas de Microsoft		X
		Emitir Relatório		X
		Modificar estrutura de grupos de domínio		X
		Modificar perfil/atributo de acesso ao domínio		X
		Movimentar de Usuário no AD		X
		Movimentar Máquina no AD		X
		Criar/Alterar/Excluir Política de Domínio (GPO)		X
		Modificar estrutura de Unidades Organizacionais de domínio		X
		Realizar manutenção no AD		X
		Realizar manutenção no Windows		X
		Tratar falha/indisponibilidade de serviço		X
	Redes	Acompanhar fornecedor externo		X
		Atualizar topologia documental		X
		Configurar porta de switch para VOIP		X
		Criar/Alterar projeto lógico e físico		X
		Definir novo layout/topologia de rede		X
		Dúvidas de Redes		X
		Elaborar relatórios sobre a Rede WAN/MPLS		X
		Executar procedimento de saída de equipamentos		X
		Instalar/Trocar/Remover Equipamento		X
		Levantar informação em ambiente de rede		X
		Organizar patch painel		X
		Realizar interconexão de equipamentos		X
		Realizar manutenção corretiva programada de equipamentos de infraestrutura de redes		X
		Realizar manutenção preventiva de equipamentos de infraestrutura de redes		X
		Relatar Erro em Rede		X
		Reservar endereço IP, subrede, VLAN		X
		Segurança da Informação	Dúvidas de Segurança da Informação	
	Executar teste de segurança			X
	Incluir regras em ferramenta de antivírus corporativo			X
	Instalar equipamentos de segurança			X
	Planejar / Conscientizar usuários			X
	Relatar erro			X
	Solicitar informações e relatórios			X
	Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores	Solicitar informações		X
		Atualização de Configuração de Servidores de Aplicação		X
		Criar máquina virtual usando template		X
		Dúvidas de SO e Servidores		X
		Otimizar desempenho em servidor de aplicação		X
		Solicitar informações/relatórios		X
		Manutenção em Hyper-V		X
		Manutenção preventiva em servidores físicos de rede		X
	Manutenção preventiva em servidores virtuais (VM) de rede		X	
Telefonia	Alterar permissão para realização de chamadas		X	
	Atualiza firmware		X	
	Configurar novo ramal		X	
	Dúvidas de Telefonia		X	
	Realizar backup da solução de telefonia		X	
	Realizar configurações ou alterações existentes no aparelho		X	
	Relatar indisponibilidade, defeitos e falhas de telefonia		X	
	Configuração e Manutenção de PABX IP		X	
Instalação, Configuração e Manutenção de Gateway		X		
CFTV	Configuração de software de VMS.		X	
	Configuração de perfil de acesso do VMS.		X	
	Configuração do Backup do VMS.		X	
	Verificação de gravação do VMS.		X	
	Configuração de qualidade de imagem de visualização e Gravação		X	
	Inserção de câmera no VMS.		X	
Configuração de Perfil de Acesso para Cliente do VMS		X		

Tabela 04					
Área de Atividade	Atividade	TIT			TMS
		SR/PB E PEP	Aeroporto Internacional	Delegacia da Polícia Federal de Campina Grande	

		Shopping Manaira	Presidente Castro Pinto	E PEP Casa da Cidadania de Campina Grande	Federal de Patos	
Acesso à Internet	Relatar falha Geral no Acesso à Internet	1h	2h	2h	2h	1h
	Relatar Falha no acesso à rede WI-FI	1h	2h	2h	2h	4h
	Dúvidas Sobre Acesso à Internet	30 min	2h	2h	2h	4h
Acesso remoto - VPN	Dúvidas acesso remoto - VPN	30 min	2h	2h	2h	1h
	Falha de acesso à VPN	30 min	2h	2h	2h	1h
Aplicativos (Softwares)	Atualizar softwares homologados	1h	4h	8h	8h	1h
	Configurar softwares homologados	30 min	4h	8h	8h	1h
	Corrigir falha em software	1H	2h	8h	8h	2h
	Dúvidas sobre softwares	30 min	2h	2h	2h	1h
	Instalar softwares homologados	1h	4h	8h	8h	2h
Contas e Perfis de Acesso	Alterar Dados Cadastrais	30 min	2h	2h	2h	1h
	Alterar/Desbloquear senha de rede	30 min	2h	2h	2h	1h
	Criar conta de usuário	30 min	2h	2h	2h	1h
	Habilitar/Movimentar conta de usuário	30 min	2h	2h	2h	1h
Desktops/ Notebooks e Periféricos	Ativar ponto de rede	1h	8h	24h	24h	2h
	Conectar cabo de rede	30 min	4h	8h	8h	1h
	Dúvidas de Desktops/ Notebooks e Periféricos.	1h	2h	2h	2h	2h
	Emitir laudo de equipamento	24h	24h	72h	72h	4h
	Instalar/configurar computador	1h	12h	24h	24h	4h
	Orientar gravação de dados em unidade portátil de armazenamento	30 min	2h	2h	2h	1h
	Substituir/instalar e configurar periféricos	1h	12h	48h	48h	1h
	Tratar falha ou indisponibilidade de computador	30 min	4h	8h	8h	1h
E-mail	Zerar contador de tentativas falhas no token	2h	12h	24h	24h	1h
	Configurar Outlook	1h	4h	8h	8h	1h
Impressoras/Multifuncionais/Scanners	Dúvidas sobre e-mail	30 min	2h	2h	2h	1h
	Dúvidas de Impressoras/Multifuncionais/Scanners	30 min	2h	2h	2h	1h
	Instalar ou configurar impressora/multifuncional/ scanner	30 min	8h	24h	24h	1h
	Tratar falhas de impressão	30 min	2h	8h	8h	1h
Mainframe (Tela DTI)	Tratar indisponibilidade	30 min	2h	8h	8h	1h
	Dúvidas mainframe	30 min	2h	2h	2h	1h
Pasta de rede	Conceder acesso/Mapear pasta de rede	30 min	2h	2h	2h	1h
	Dúvidas pasta de rede	1h	2h	2h	2h	2h
	Restaurar dados de pasta	1h	4h	8h	8h	4h
Ponto Eletrônico	Configurar/Habilitar relógio de ponto no REF	4H	24h	48h	48h	8h
	Dúvidas de Relógio de Ponto	1H	2h	2h	2h	4h
	Reprocessamento de Digital/batida de ponto	1h	4h	8h	8h	4h
	Transferência de digital	2H	24h	48h	48h	1h
Projetores de vídeo	Instalar, configurar e movimentar Projetor de vídeo	30 min	4h	8h	8h	1h
	Dúvidas de Projetor de Vídeo	30 min	2h	2h	2h	1h
Segurança	Dúvidas de Segurança	30 min	2h	2h	2h	1h
	Relatar falha de segurança	30 min	2h	2h	2h	1h
Sistemas Corporativos e Portais	Relatar erro de funcionalidade do sistema	30 min	2h	2h	2h	1h
	Relatar erro no acesso ao sistema	30 min	2h	2h	2h	1h
	Relatar Indisponibilidade	30 min	2h	2h	2h	1h
	Relatar Lentidão	30 min	2h	2h	2h	1h
Telefonia	Dúvidas de Telefonia	1h	2h	2h	2h	2h
	Instalar ramal	1h	8h	24h	24h	2h
	Liberar permissão de ligações (DDD ou DDI).	1h	2h	2h	2h	2h
	Realizar configurações ou alterações na telefonia.	1h	2h	8h	8h	2h
	Remanejar ramal	2h	4h	8h	8h	4h
	Tratar falhas no ramal	30 min	4h	8h	8h	2h
Câmera de Vídeo IP	Teste de Câmera	1h	12h	24h	24h	4h
	Identificar Falha de Câmera	1h	12h	24h	24h	1h
	Configurar Câmera	2h	12h	24h	24h	1h
	Criar unidade lógica em storage	2h	8h	24h	24h	8h
	Dúvidas de Backup e Armazenamento de Dados	1h	2h	2h	2h	2h
	Execução de rotinas de backup	1h	4h	8h	8h	24h
	Executar rotina diária para backup de bancos de dados	1h	4h	8h	8h	4h
	Executar rotina diária para backup de sistemas de arquivos	30 min	4h	8h	8h	1h
	Executar rotina diária para backup de Sistemas Operacionais	30 min	4h	8h	8h	1h
	Fornecer Relatórios ou Informações	24h	24h	48h	48h	24h
Inclusão/Alteração de rotina de backup	1h	4h	8h	8h	4h	

Backup e Armazenamento de Dados	Instalação e Configuração de equipamento de backup	24h	24h	72h	72h	8h
	Instalar e configurar storage	24h	24h	72h	72h	24h
	Otimizar performance de storage	2h	12h	24h	24h	24h
	Readequação de espaço físico de backup	1h	4h	8h	8h	8h
	Realocar espaço físico em storage	1h	4h	8h	8h	4h
	Restauração de dados de Banco de dados	2h	4h	8h	8h	24h
	Restauração de dados de usuários	2h	4h	8h	8h	24h
	Restauração de Imagens de Sistemas Operacionais ou de Configurações de Servidores	2h	4h	24h	24h	24h
	Tratar falha em equipamento de storage	1h	4h	8h	8h	24h
	Tratar indisponibilidade em equipamento de storage	1h	4h	8h	8h	8h
Banco de Dados	Alterar privilégio de acesso	2h	2h	2h	2h	4h
	Criar usuário de acesso	2h	4h	8h	8h	4h
	Remover usuário com acesso	2h	4h	8h	8h	4h
Datacenter	Acompanhar terceiros no Datacenter	1h	4h	24h	24h	24h
	Atuar na instalação, na conexão e no reordenamento de cabos e pontos de acesso	2h	8h	24h	24h	24h
	Dúvidas de Datacenter	2h	2h	2h	2h	4h
	Fornecer Relatórios ou Informações	4h	24h	48h	48h	24h
	Instalar, mover e remover rack's, cabos e fibra ótica	2h	8h	24h	24h	24h
	Inventariar ativos de TI do Datacenter	2h	8h	24h	24h	24h
	Montar e manter um mapa de racks e ativos de TI	4h	24h	48h	48h	24h
	Realizar atividades de instalação física no Datacenter	2h	12h	24h	24h	24h
	Remoção de servidores Físicos	4h	24h	72h	72h	24h
	Solicitar confecção de cabos de rede para interconexão de equipamentos	1h	4h	8h	8h	2h
	Solicitar reparo	30 min	2h	8h	8h	4h
	Dúvidas de Identidades	1h	2h	2h	2h	2h
	Criar/Alterar/Excluir item da base de conhecimento	2h	24h	48h	48h	4h
	Criar item na base de conhecimento	2h	12h	24h	24h	4h
	Microsoft	Acompanhar Atividades de Terceiros	1h	12h	24h	24h
Criar pastas no Servidor de Arquivos		1h	2h	8h	8h	4h
Dúvidas de Microsoft		2h	2h	2h	2h	2h
Emitir Relatório		2h	8h	24h	24h	4h
Modificar estrutura de grupos de domínio		1h	2h	8h	8h	4h
Modificar perfil/atributo de acesso ao domínio		1h	2h	2h	2h	2h
Movimentar de Usuário no AD		1h	2h	2h	2h	1h
Movimentar Máquina no AD		1h	4h	24h	24h	4h
Criar/Alterar/Excluir Política de Domínio (GPO)		1h	4h	8h	8h	4h
Modificar estrutura de Unidades Organizacionais de domínio		1h	4h	24h	24h	4h
Realizar manutenção no AD		1h	4h	8h	8h	4h
Realizar manutenção no Windows		1h	4h	8h	8h	4h
Tratar falha/indisponibilidade de serviço		1h	2h	8h	8h	2h
Redes	Acompanhar fornecedor externo	2h	12h	24h	24h	24h
	Atualizar topologia documental	24h	24h	72h	72h	24h
	Configurar porta de switch para VOIP	1h	2h	2h	2h	2h
	Criar/Alterar projeto lógico e físico	4h	24h	72h	72h	24h
	Definir novo layout/topologia de rede	24h	24h	72h	72h	24h
	Dúvidas de Redes	1h	2h	2h	2h	2h
	Elaborar relatórios sobre a Rede WAN/MPLS	2h	4h	8h	8h	24h
	Executar procedimento de saída de equipamentos	1h	2h	8h	8h	2h
	Instalar/Trocar/Remover Equipamento	2h	4h	8h	8h	8h
	Levantar informação em ambiente de rede	2h	8h	24h	24h	24h
	Organizar patch painel	4h	24h	48h	48h	24h
	Realizar interconexão de equipamentos	2h	4h	8h	8h	8h
	Realizar manutenção corretiva de equipamentos de infraestrutura de redes	30 min	4h	8h	8h	4h
	Realizar manutenção preventiva de equipamentos de infraestrutura de redes	2h	24h	48h	48h	24h
	Relatar Erro em Rede	1h	2h	2h	2h	2h
	Reservar endereço IP, subrede, VLAN	1h	4h	8h	8h	8h
	Dúvidas de Segurança da Informação	2h	2h	2h	2h	2h
	Segurança da Informação	Executar teste de segurança	1h	2h	2h	2h
Instalar equipamentos de segurança		2h	12h	48h	48h	24h
Planejar / Conscientizar usuários		4h	24h	72h	72h	8h
Relatar erro		1h	2h	2h	2h	2h
Solicitar informações e relatórios		2h	4h	8h	8h	4h
Atualização de Configuração de Servidores de		01	01	01	01	01

	Aplicação	2n	4n	8n	8n	8n
Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores	Criar máquina virtual usando template	2h	4h	8h	8h	4h
	Dúvidas de SO e Servidores	1h	2h	2h	2h	2h
	Otimizar desempenho em servidor de aplicação	2h	12h	24h	24h	8h
	Solicitar informações/relatórios	2h	4h	8h	8h	4h
	Manutenção em Hyper-V	2h	2h	8h	8h	8h
	Manutenção preventiva em servidores físicos de rede	24h	24h	72h	72h	8h
	Manutenção preventiva em servidores virtuais (VM) de rede	1h	24h	48h	48h	4h
	Telefonia	Alterar permissão para realização de chamadas	1h	2h	8h	8h
Atualiza firmware		2h	24h	48h	48h	8h
Configurar novo ramal		1h	2h	8h	8h	4h
Dúvidas de Telefonia		30 min	2h	2h	2h	1h
Realizar backup da solução de telefonia		2h	12h	24h	24h	8h
Realizar configurações ou alterações existentes no aparelho		1h	2h	8h	8h	2h
Relatar indisponibilidade, defeitos e falhas de telefonia		1h	2h	2h	2h	2h
Configuração e Manutenção de PABX IP		2h	24h	48h	48h	24h
CFTV	Instalação, Configuração e Manutenção de Gateway	2h	24h	48h	48h	8h
	Configuração de software de VMS.	1h	4h	8h	8h	4h
	Configuração de perfil de acesso do VMS.	1h	2h	2h	2h	2h
	Configuração do Backup do VMS.	2h	4h	8h	8h	4h
	Verificação de gravação do VMS.	2h	12h	24h	24h	8h
	Configuração de qualidade de imagem de visualização e Gravação	1h	4h	8h	8h	2h
	Inserção de câmera no VMS.	1h	4h	8h	8h	2h
Configuração de Perfil de Acesso para Cliente do VMS	30 min	2h	2h	2h	1h	

2.14. A CONTRATADA deverá ser representada junto a CONTRATANTE, através da figura de um Preposto, para acompanhar a execução do Contrato.

2.14.1. O Preposto terá acesso a plataforma de gerenciamento de suportes da PF, para acompanhar a execução das atividades de suporte.

2.14.2. Todas as demandas referentes a execução Contratual deverão ser tratadas entre o representante legal da Polícia Federal e o Preposto da CONTRATADA.

2.14.3. Todas as questões técnicas deverão ser tratadas entre o fiscal técnico do contrato e o Preposto da CONTRATADA.

2.14.4. Cumprir as atribuições de supervisão, coordenação e gestão da equipe de suporte. O profissional elencado atuará, exclusivamente, como preposto, sem acúmulo de funções de atendimento aos usuários. O preposto NÃO integrará a equipe técnica de atendimentos e responderá pela interação com a CONTRATANTE sob todos os aspectos.

2.15. Materiais e recursos a serem disponibilizadas pela CONTRATANTE:

2.15.1. A Polícia Federal disponibilizará na sede da Superintendência Regional de Polícia Federal no Estado da Paraíba os seguintes recursos para CONTRATADA:

2.15.1.1. Bancada para manutenção e configuração de equipamentos.

2.15.1.2. Computadores para uso na prestação dos serviços dentro das unidades da SR/PF/PB, não sendo permitido a portabilidade dos mesmos pelas equipes da CONTRATADA.

2.16. Materiais e recursos a serem disponibilizadas pela CONTRATADA:

2.16.1. Kit de ferramental contendo, no mínimo, os seguintes itens:

2.16.1.1. Testador e identificador de cabo de redes.

2.16.1.2. Jogo de chaves de fendas.

2.16.1.3. Jogo de chaves Philips.

2.16.1.4. Alicates de bico e de corte.

2.16.1.5. Alicate crimpador categoria 6.

2.16.1.6. Pinça.

2.16.1.7. Pincel e soprador para limpeza de dispositivos.

2.16.1.8. Multímetro.

2.16.1.9. Ferro de solda e sugador.

2.17. Classificação serviço

2.17.1. Trata-se de serviço comum de caráter continuado sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.

2.17.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades, previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.

2.17.3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da

Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize personalidade e subordinação direta.

2.18. Todas as despesas com o deslocamento das equipes da Empresa CONTRATADA, para fornecimento dos serviços nas Unidades da Polícia Federal na Paraíba, serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA, sem custos extras para a CONTRATANTE.

2.19. Deverá ser considerado que, por intermédio de Laudos de Avaliação Ambiental, os ambientes da Superintendência foram considerados áreas de periculosidade, o que terá reflexos sobre a remuneração dos técnicos responsáveis pelo atendimento presencial nas unidades da Polícia Federal localizadas na sedes da Superintendência Regional.

3. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação

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

3.1.2. Todavia, a Polícia Federal não dispõe de quadros técnicos especializados para execução das atividades inerentes a essa atribuição precípua, necessitando recorrer à execução indireta, mediante contrato, para execução dos serviços operacionais de TIC. Cabe informar que a execução indireta destes serviços está amparada na legislação específica, citando a autorização direta consubstanciada nos termos do Decreto nº 9.507 de 21 de setembro de 2018.

3.1.3. Atualmente, está vigente na SR/PF/PB o Contrato nº 13/2018, por meio deste contrato são providos todos os serviços diretamente relacionados com atendimento ao usuário dos sistemas informatizados e também com o suporte, sustentação e manutenção da Infraestrutura de TIC que garante a operacionalidade de todos os sistemas da Polícia Federal da SR/PF/PB.

3.1.4. Para atingir o objetivo de manter e melhorar a prestação de serviços de TIC, sem os quais restará inviabilizada a manutenção dos sistemas informatizados da Polícia Federal nas Unidades da Polícia Federal no Estado da Paraíba, é necessário promover um novo processo licitatório para seleção de fornecedor dos serviços que são objetos dos contratos ora em fase de encerramento.

3.1.5. Os serviços de tecnologia da informação são críticos para a Polícia Federal. Atualmente, os serviços públicos prestados para toda a população, tais como o Serviço de Emissão de Passaportes, o Serviço de Controle de Tráfego Internacional de Pessoas, o Serviço de Controle de Empresas de Vigilância Privada, dentre outros dependem da infraestrutura de TIC da PF. Além dos serviços prestados ao público externo, são vários os sistemas utilizados internamente pela Polícia Federal como apoio para a execução da missão de todas as áreas de negócio.

3.1.6. Além disso, o uso de soluções de Tecnologia da Informação está em constante expansão na PF. Existe grande demanda pela adoção de novos serviços informatizados nos próximos anos, e os projetos para a criação de tais serviços vêm sendo constantemente incorporados ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI). Os novos serviços e sistemas implicarão no aumento gradativo da infraestrutura atual, fazendo com que o seu gerenciamento seja ainda mais complexo.

3.1.7. Conforme determinado pelo Plano Estratégico da Polícia Federal vigente, é objetivo estratégico "Consolidar a Governança em Tecnologia da Informação". Tal consolidação depende da adoção e internalização institucional de boas práticas de gestão e governança de TI, tais como as difundidas através do ITIL e COBIT. No entanto, a PF não conta com uma carreira específica para profissionais dedicados a atuar área de Tecnologia da Informação, sendo necessária a contratação de serviços especializados. A Diretoria de TI e Inovação da Polícia Federal vem progressivamente investindo na adoção de boas práticas no gerenciamento da infraestrutura de TIC e a presente contratação será o reflexo deste investimento, pois permitirá a manutenção e melhoria contínua de processos de gestão e operação capazes de garantir a correta prestação dos serviços e o atendimento eficiente aos usuários.

3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

Tabela 05 - ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS 2020-2022	
ID	Objetivos Estratégicos
CONTRIBUIÇÃO PARA A ORGANIZAÇÃO	Objetivo Estratégico 1: Prestar serviços de TIC de acordo com as necessidades das áreas de negócio e dos usuários
PROCESSOS INTERNOS	Objetivo Estratégico 4: Aperfeiçoar a gestão e governança de serviços TIC
PROCESSOS INTERNOS	Objetivo Estratégico 6: Aprimorar a segurança da informação em TIC

Tabela 06 - ALINHAMENTO AO PDTIC 2020-2021	
ID	Ação do PDTIC
N118	Contratar serviço de suporte e operação de infraestrutura de TIC das unidades descentralizadas

Tabela 07 - ALINHAMENTO AO PAC 2020-2021	
Item	Descrição
294	Informática - Suporte Técnico - Service Desk

3.3. Estimativa da demanda

3.3.1. Quantidade de localidades atendidas, e quantidade de usuários por localidade.

3.3.1.1. Na **Tabela 08** são apresentadas as localidades e seus respectivos endereços das unidades da Polícia Federal no estado da Paraíba onde a empresa prestará os atendimentos e quantidade de usuários por localidade.

LOCALIDADE	ENDEREÇO	Distância até SR/PB (km)	Distância até a Delegacia Mais Próxima (km)	Quantidade de usuários.
SR/PB	R. Prof. Osvaldo de Miranda Pereira, 892 - João Agripino, João Pessoa - PB, 58033-410; Coordenadas: 7°06'31.0"S 34°50'35.5"W	0	132 km	314
PEP Shopping Manaíra	Av. Gov. Flávio Ribeiro Coutinho, 805 - Manaíra, João Pessoa - PB, 58033-455	1,5 Km	133 km	11
Aeroporto Internacional Presidente Castro Pinto	Av. Mal. Rondon, s/n, Jardim Aeroporto, Bayeux - PB, CEP: 58308-901, Aeroporto Internacional Presidente Castro Pinto	25 Km	115 km	4
Delegacia da Polícia Federal de Campina Grande	Av. Prof. Severino Bezerra Cabral - Mirante, Campina Grande - PB, 58407-475	132 Km	179 km	40
PEP Casa da Cidadania de Campina Grande	Rua Doutor Severino Cruz, 283, Centro, Campina Grande - PB, Cep: 58400-258, coordenadas: 7°13'29.7"S 35°52'55.5"W	139 Km	4 Km	5
Delegacia da Polícia Federal de Patos	Avenida Alfredo Lustosa Cabral, 238 - Salgadinho, Patos - PB, 58706-550	321 Km	179 km	40

3.3.2. Quantidades e tipos de equipamentos por localidade.

EQUIPAMENTO/ FABRICANTE	QUANTIDADE POR LOCALIDADE					
	SR/PB	PEP Shopping MANAIRA	Aeroporto Inter. Castro Pinto	Delegacia de Campina Grande	PEP Casa da Cidadania em Campina Grande	Delegacia de Patos
Acelerador SteelHead	1	1	1	1		1
Asterisk (FreePBX)	1					
Câmera IP CFTV	153					
Câmera VGA CFTV				14		8
DVR				1		1
Central Telefônica	1					
COMPUTADOR	361	18	8	81	3	54
SERVIDOR VM Físico	6			2		2
VM	6			4		4
Controladora CFTV	1					
Dock station	289	4		10		5
GATEWAY MODULAR PARA TELEFONIA VOIP	4			1		1
IMPRESSORA A JATO DE TINTA	38			11		5
IMPRESSORA Colorida Laser	37	2		4		2
IMPRESSORA DE CODIGO DE BARRAS	6			1		1
IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL Colorida	6			3	1	5
IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL PB Laser		5		13	1	11
IMPRESSORA PARA CRACHA	2					
Impressora PB laser	128			8		4
IMPRESSORA TERMICA	1			1		1
Impressora Zebra Etiquetas	2			2		1
Leitor Biométrico		4		2		2
LEITOR DE CODIGO DE BARRA	11					
MONITOR	751	23	9	62	5	56
NOTEBOOK	538	3		15		8
PALM TOP	6					1
PROJETOR de vídeo	2			2		1
Relógio de ponto Henry	3			1		1
ROTEADOR	1	1		1	1	1
Roteador Cisco ASA5505 -AFIS	1					
ROTULADOR	1					
SCANNER	60	4		13	1	6

SD-Wan SteelConnect	2					
SMARTPHONE	8					
STORAGE	16			1		1
SWITCH	54	1	1	3	1	7
TABLET	1					1
Telefone IP ALCATEL	300	6	1	40	2	30
WIFI	6					

3.3.3. **Demanda estimada com base no ETP (Estudo Técnico Preliminar da Contratação), item 2.1.3 do ETP documento SEI 18619229.**

LOCALIDADE	Demanda ESTIMADA de chamado para atendimento ao usuário de TIC , para o período de 30 dias:	Demanda ESTIMADA de chamado para atendimento ao usuário de TIC , para o período de 12 meses:	Demanda ESTIMADA de chamado para suporte na infraestrutura de TIC , para o período de 30 dias:	Demanda ESTIMADA de chamado para suporte na infraestrutura de TIC , para o período de 12 meses:
SR/PB	Registro no CAU: 84 Solicitações no setor: 80	1968	12	144
PEP Shopping MANAIRA	Solicitações no setor: 15	180	2	24
Aeroporto Internacional de João Pessoa	Solicitações no setor: 8	96	2	24
Delegacia de Campina Grande	Solicitações no setor: 30	360	2	24
PEP Casa da Cidadania em Campina Grande	Solicitações no setor: 8	96	0	0
Delegacia de Patos	Solicitações no setor: 25	300	2	24
TOTAL	250	3.000	20	240

3.4. Parcelamento da Solução de TIC

3.4.1. A Licitação será em item único;

3.4.2. Mesmo se tratando de serviços de suporte ao usuário de TIC e de suporte a infraestrutura de TIC, a equipe da Contratação identificou que haveria dificuldades para gerenciar Contratos diferentes em um mesmo ambiente de TI, tais dificuldades são relacionadas com as plataformas de gerência de chamados e fluxos de atendimento.

3.5. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados

3.5.1. Garantir o suporte de TI aos usuários Servidores, Estagiários e Terceirizados, em todas as Unidades da PF no estado da Paraíba.

3.5.2. Garantir a sustentação da infraestrutura de TI em todas as Unidades da PF no estado da Paraíba.

4. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos de Negócio

4.1.1. Prestar suporte de informática presencial e remoto aos usuários, em todas as unidades da Polícia Federal no Estado da Paraíba.

4.1.2. Manter em funcionamento a infraestrutura de sustentação, dos sistemas de informática das Unidades da Polícia Federal no Estado da Paraíba.

4.1.3. Garantir o atendimento ao público nas diversas Unidades da PF no Estado da Paraíba, através do fornecimento de suporte de informática especializado.

4.2. Requisitos de Capacitação

4.2.1. Deverá ser solicitado a DTI/PF, pela SR/PF/PB, o treinamento da equipe da Empresa Contratada, para operação na plataforma de suporte, que é disponibilizada pela referida Diretoria.

4.2.2. A Contratada ficará responsável por capacitar as suas equipes para a execução dos serviços contratados.

4.3. Requisitos Legais

4.3.1. No decorrer da execução contratual, a Contratada deverá manter aderência às legislações, padrões técnicos e demais normativos relacionados no Termo de Referência, bem como os que, porventura, sejam regulamentados internamente ou pelos órgãos governamentais competentes e que sejam aplicáveis ao objeto contratado, em especial às seguintes normas:

4.3.2. Aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

4.3.2.1. Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019 - regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal;

4.3.2.2. Instrução Normativa SGD/ME nº 1/2019, e suas alterações – dispõe sobre o processo de contratação de serviços de Tecnologia da Informação pela Administração Pública

Federal direta, autárquica e fundacional, e subsidiariamente;

4.3.2.3. Instrução Normativa SGD/ME nº 31/2021, de 23 de março de 2021 – altera a IN 1/2019-ME;

4.3.2.4. Instrução Normativa nº 5/2017 - MP e suas alterações - dispõe sobre regras e diretrizes para contratação de serviços continuados ou não.

4.3.2.5. Instrução Normativa SGD/ME nº 73/2020 – dispõe sobre procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e serviços em geral.

4.3.2.6. Instrução Normativa SGD/ME nº 65/2021 – que altera a IN 73/2021 e dispõe sobre procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e serviços em geral.

4.3.2.7. Portaria MJSP nº 449/2021 – regulamenta procedimentos e diretrizes para a realização de pesquisa de preços no âmbito dos órgãos e das entidades vinculadas do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

4.3.2.8. Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021 – estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos integrantes do SISP do Poder Executivo Federal.

4.4. Requisitos de Manutenção

4.4.1. Fiscalização do contratado por equipe técnica qualificada.

4.4.2. Verificar se a Contratada cumpre todas as regras contratuais.

4.4.3. Verificar periodicamente a vantajosidade de continuidade do Contrato.

4.4.4. Verificar possíveis falhas na prestação dos serviços para evitar interrupção abrupta do fornecimento do serviço.

4.5. Requisitos Temporais

4.5.1. A Contratação do Serviço deverá entrar em vigor antes do fim do contrato atual.

4.5.2. A Empresa Contratada terá até 90 (noventa) dias para se adequar a prestação dos serviços, sendo que nesse período não serão aplicadas glosas por descumprimento de Acordos de Níveis de Serviço (SLA).

4.6. Requisitos de Segurança

4.6.1. Conformidade com as normas ambientais em observação a IN nº 1/2010-SLTI/MPOG.

4.6.2. Observação das regras de segurança da PF, evitando acesso não autorizado a terceiros.

4.6.3. Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada e o Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação.

4.6.4. Investigação social dos funcionários da Empresa Contratada envolvidos na prestação dos serviços.

4.6.5. Utilização de crachá pelos funcionários da Empresa Contratada envolvidos na prestação dos serviços.

4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.7.1. Os funcionários da Contratada deverão estar vestidos de forma adequada ao ambiente do serviço público.

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

4.8. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

4.8.1. Alinhamento com a Contratação da DTI/PF.

4.8.2. Compatibilidade técnica e contratual com a Contratação da DTI/PF.

4.8.3. Atendimento de suporte ao usuário de TIC, para os casos em que o suporte da DTI/PF não for capaz de atender.

4.8.4. Atendimento de suporte na infraestrutura de TI, para os casos em que o suporte da DTI/PF não for capaz de atender.

4.9. Requisitos de Implantação

4.9.1. Alinhamento com a plataforma de suporte de atendimento da DTI/PF.

4.10. Requisitos de Experiência Profissional

4.10.1. A Empresa deverá comprovar experiência na prestação de serviços de TIC, através de atestados de capacidade técnica.

4.11. Requisitos de Formação da Equipe da Contratada

4.11.1. A Contratada deverá comprovar através de certificação, após a contratação, a qualificação técnica da equipe envolvida na prestação dos Serviços.

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

4.11.3. Durante a execução contratual, a CONTRATADA se obriga a manter as qualificações, certificações e habilidades dos seus colaboradores diretamente envolvidos na prestação dos serviços, conforme estabelecem os requisitos obrigatórios para cada equipe especializada no Termo de Referência.

4.11.4. Requisitos e qualificações da Equipe de Suporte Técnico ao usuário de TIC:

4.11.4.1. As equipes da CONTRATADA diretamente envolvidas nas atividades de suporte ao usuário de TIC, devem possuir no mínimo ensino médio completo ou curso técnico equivalente,

comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação.

4.11.4.2. Todos os integrantes devem possuir Certificação Microsoft “MD-100: Windows 10”, ou equivalente.

4.11.4.3. Todos os integrantes da área devem possuir no mínimo, 1 (um) ano em atividades relacionadas à suporte (instalação, configuração e manutenção) em sistemas operacionais Windows 7, 8, 10 ou superior, Microsoft Office versões 2016 e 365 ou superior, e softwares necessários para o desenvolvimento das atividades laborais, em manutenção de microcomputadores.

4.11.4.4. Todos os integrantes da área devem ter declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso de montagem, manutenção e configuração de computadores, com carga horária mínima de 60 horas.

4.11.4.5. A equipe deverá ter conhecimento suficiente para atender o suporte das atividades prescritas no catálogo de serviços da **Tabela 04**.

4.11.4.6. Os requisitos deste item se justificam uma vez que o ambiente da CONTRATANTE é formado por quase sua totalidade da plataforma Windows (Sistema Operacional, Suite do Microsoft Office).

4.11.5. Requisitos e qualificações da Equipe de Suporte Técnico a infraestrutura de TIC:

4.11.5.1. As equipes da CONTRATADA diretamente envolvidas na execução das atividades da Equipe devem possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.

4.11.5.2. Experiência mínima de 02 (dois) anos na instalação, administração e sustentação de ambientes Windows Server 2012 ou superior.

4.11.5.3. Certificação Windows Server 2012 ou superior.

4.11.5.4. A equipe deverá ter conhecimento suficiente para atender o suporte das atividades prescritas no catálogo de serviços da **Tabela 04**.

4.11.5.5. Os requisitos deste item se justificam uma vez que o ambiente de infraestrutura da CONTRATANTE é formado por quase sua totalidade da plataforma Windows (Sistema Operacional Windows Server).

4.11.6. Requisitos do Preposto

4.11.6.1. Deve possuir os requisitos necessários para atender as atividades do preposto conforme item 2.14 deste Termo de Referência.

4.12. Requisitos de Metodologia de Trabalho

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

4.12.2. A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na Base de Conhecimento do CONTRATANTE.

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

4.12.4. Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os status de atualização e os registros correspondentes na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC, e nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC.

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

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

4.13. Requisitos de Segurança da Informação

4.13.1. Conformidade com as normas ambientais em observação a IN nº 1/2010-SLTI/MPOG.

4.13.2. Observação das regras de segurança da PF, evitando acesso não autorizado a terceiros.

4.13.3. Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada e o Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação.

4.13.4. Investigação social dos funcionários da Empresa Contratada envolvidos na prestação dos serviços.

4.13.5. Utilização de crachá pelos funcionários da Empresa Contratada envolvidos na prestação dos serviços.

4.13.6. Permissão distinta de acesso a ferramenta de chamados para os técnicos de suporte ao usuário de TIC e suporte a Infraestrutura de TIC. (O Analista/Técnico de suporte a infraestrutura de TIC pode realizar suportes também de atendimento ao usuário de TIC, mas o técnico de suporte ao usuário de TIC está vedado de atender chamados de suporte a infraestrutura de TIC).

4.14. Requisitos de providências a serem adotadas para implantação da solução

4.14.1. Alinhar com a DTI/PF para utilização da plataforma de atendimento de chamados –

Suporte de primeiro nível (N1).

4.14.2. Cadastrar os técnicos da contratada na plataforma de atendimento de chamados com seus respectivos níveis de acesso ao suporte.

4.14.3. Informar para a DTI/PF o catálogo de serviços e os tempos de atendimento, para ajustes na plataforma de atendimento de chamados.

4.14.4. Providenciar infraestrutura física de apoio, para utilização pelos técnicos da Contratada.

4.14.5. Providenciar junto a DTI/PF acesso externo por VPN, para os técnicos da Contratada.

4.14.6. Definir com a DTI/PF o detalhamento de relatórios para fim de medição contratual.

4.15. Requisitos do Modelo de Licitação

4.15.1. A licitação deverá ser em lote único, por menor preço.

4.15.2. A solução terá um único item, referente à suporte ao usuário, e suporte a infraestrutura de TI.

4.15.3. A contratação em item único, se justifica pelos seguintes fatos:

4.15.4. A separação dos serviços traria dificuldades para fiscalização das atividades em campo e para gerenciamento dos suportes.

4.15.5. A separação dos serviços traria problemas de transferência de responsabilidade quando do escalonamento dos chamados.

4.15.6. A quantidade de chamados de suporte a infraestrutura de TIC é pequena, e se licitado separadamente, poderá não interessar ao mercado.

4.15.7. A contratação em item único poderá refletir em um custo menor, vez que a empresa contratada poderá otimizar a sua mão de obra, para atender o contrato de forma mais econômica.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE

5.1.1. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;

5.1.2. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;

5.1.3. Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;

5.1.4. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de comissão/servidor especialmente designado;

5.1.5. Efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Edital e seus anexos;

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

5.1.7. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da Contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP nº 5/2017;

5.1.8. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:

5.1.8.1. Exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;

5.1.8.2. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;

5.1.8.3. Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da Contratada, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado; e

5.1.8.4. Considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

5.1.8.5. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela Contratada.

5.1.9. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

5.1.10. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

5.1.11. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência ou Projeto Básico;

5.1.12. Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

5.1.13. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, quando for o caso;

5.1.14. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.15. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

5.1.16. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável; e

5.1.17. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração.

5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA

5.2.1. A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes no Edital, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

5.2.1.1. Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no Termo de Referência e seus anexos, e no Estudo Técnico Preliminar e seus anexos, acompanhado da respectiva nota fiscal, na qual constarão as indicações referentes a: marca, fabricante, modelo, procedência e prazo de garantia ou validade;

5.2.1.2. O objeto deve estar acompanhado do manual do usuário, com uma versão em português e da relação da rede de assistência técnica autorizada.;

5.2.2. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);

5.2.3. Substituir, reparar ou corrigir, às suas expensas, no prazo fixado neste Termo de Referência, o objeto com avarias ou defeitos;

5.2.4. Comunicar à Contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

5.2.5. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

5.2.6. Indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato;

5.2.7. 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;

5.2.8. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;

5.2.9. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

5.2.10. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;

5.2.11. Comunicar ao fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal que se verifique na prestação dos serviços;

5.2.12. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução dos serviços;

5.2.13. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;

5.2.14. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações desta contratação;

5.2.15. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis 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;

5.2.16. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

5.2.17. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a Contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015;

5.2.18. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

5.2.19. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993;

5.2.20. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante.

5.2.21. Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

5.2.22. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

5.2.23. Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos

serviços pela contratante;

5.2.24. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;

5.2.25. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

5.2.26. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

5.2.27. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato; e

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

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. Rotinas de Execução

6.1.1. Realização da Reunião Inicial entre a Contratante e Contratada, em até 5 dias úteis após a assinatura do Contrato.

6.1.2. Descrição dos eventos do período de ambientação:

6.1.2.1. Assinatura dos documentos de manutenção de sigilo, pelos representantes da Contratada.

6.1.2.2. Fornecimento pela Contratada dos dados dos funcionários envolvidos na prestação dos serviços.

6.1.2.3. Análise e aprovação pela Contratante, dos indicados pela Contratada que atuaram nos serviços.

6.1.2.4. Preenchimento e assinatura dos formulários de requisição de acesso, pelos funcionários da Contratada.

6.1.2.5. Criação dos acessos e dos perfis de acesso, pela Contratante, para que a Contratada possa iniciar os serviços efetivamente.

6.1.3. Procedimentos para encaminhamento e controle de solicitações

6.1.3.1. A Ordem de fornecimento de serviços deverá ser enviada pela Gestão de Contratos ou área técnica da Contratante, para o endereço de e-mail da Contratada, autorizando o início dos serviços.

6.1.3.2. A Abertura de chamados será realizada pelos usuários da Contratante, através dos meios eletrônicos disponibilizados pelo atendimento inicial, este serviço será disponibilizado pela DTI/PF.

6.1.3.3. Tabela de protocolos de comunicação entre Contratante e Contratada.

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
Serviços de Mensagens Oficiais da PF (MS Teams ou equivalente)	Informações diversas	Contratante/ Contratada	Contratante/ Contratada	Sempre que necessário

6.1.4. Forma de execução e acompanhamento dos serviços

6.1.4.1. A gestão de sistemas será realizada pela plataforma de suporte disponibilizada pela DTI/PF.

6.1.5. Locais de Prestação de serviços: Conforme a Tabela 08.

6.1.6. Documentação mínima exigida

6.1.6.1. A Contratada deverá enviar mensalmente, antes da emissão da nota fiscal, um relatório detalhado de todos os serviços prestados no período de medição, o relatório será obtido

através da plataforma de abertura e controle de chamados disponibilizada pela DTI/PF.

6.1.6.2. São Informações obrigatórias nos relatórios de fiscalização e de acompanhamento de serviços:

- a) Quantidade de Chamados iniciados em conformidade com o TIT.
- b) Quantidade de Chamados atendidos em conformidade com o TMS.
- c) Percentagem de Chamados iniciados em conformidade com o TIT.
- d) Percentagem de Chamados atendidos em conformidade com o TMS.
- e) Índice de satisfação do usuário.
- f) Estatísticas individualizadas de disponibilidade e de utilização de serviços e recursos críticos e essenciais.
- g) Relação de ocorrências e não-conformidades detectadas para cada equipe especializada no período.
- h) Sugestões de cada equipe especializada para melhorias nos processos de execução das atividades.
- i) Relação de todos os objetos remanejados, ou substituídos.

6.1.6.3. A Contratada deverá emitir a nota fiscal detalhada, mensal, já descontada as possíveis glosas.

6.1.6.4. A Contratada deverá fornecer para a Contratante, documentação sobre alterações realizada na planta.

6.1.6.5. A CONTRATADA deverá emitir a nota fiscal detalhada, mensal, já descontada as possíveis glosas.

6.1.6.6. A CONTRATADA deverá fornecer para a CONTRATANTE, documentação sobre alterações realizada na planta.

6.1.6.7. Papéis e responsabilidades por parte da CONTRATANTE e da CONTRATADA

6.1.6.8. A CONTRATADA deverá prestar o serviço, emitir os relatórios, e emitir a documentação conforme solicitado.

6.1.6.9. A CONTRATANTE deverá fiscalizar o contrato, e efetuar o pagamento dos serviços realizados.

6.1.6.10. Formas de transferência de conhecimento

6.1.6.11. A CONTRATADA deverá repassar para a CONTRATANTE as informações sobre todas as atividades realizadas na planta de TI.

6.1.6.12. Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.1.6.13. Emissão de relatório final pela CONTRATADA, para pagamento da nota e fechamento do contrato.

6.1.6.14. Fornecimento pela CONTRATADA, da documentação da situação da rede de dados.

6.2. Mecanismos formais de comunicação

6.2.1. Os usuários deverão usar os meios eletrônicos para abertura de chamados, esses meios serão disponibilizados pela DTI/PF.

6.2.2. Todas as demandas entre os fiscais e o Preposto da Empresa Contratada deverá ser por e-mail.

6.2.3. Não será tolerada a comunicação direta entre fiscais e Funcionários da contratada, devendo essa comunicação ser através do preposto da Contratada.

6.3. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

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

6.4. O Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e **Termo de Ciência**, a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação.

6.4.1. Serão adotados os modelos padrões de Termo de Compromisso e Termo de Ciência apresentados pela CONTRATANTE nos **Anexo I** e **Anexo II**, respectivamente.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. Critérios de Aceitação

7.1.1. Os chamados técnicos somente devem ser encerrados, atestados e validados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e todos os produtos e serviços realizados e entregues ao usuário solicitante, com a qualidade demandada. Casos que gerem conflitos serão avaliados pela Equipe de Fiscalização Técnica do Contrato.

7.1.2. 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.

7.1.3. Caso a solução de um chamado não tenha sido aceita pelo usuário, o Tempo Máximo de Solução (TMS) deve voltar a ser contabilizado a partir da comunicação do usuário e o chamado deve

ser devolvido para equipe especializada responsável pela solução em até 15 minutos para voltar a ser atendido. Caso o chamado não seja devolvido no tempo de 15 minutos, poderá ser aplicado o TRS1 conforme consta na **Tabela 15**.

7.2. Procedimentos de Teste e Inspeção

7.2.1. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

7.2.1.1. A **Tabela 12** define os critérios para ajuste do pagamento da Contratada; redução de 0,1% (um décimo de por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 1 (um) ponto no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido.

Tabela 12	
INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL
INS1	5 pontos a cada 0,1 ponto fora da meta
INS2	5 pontos a cada 1% fora da meta
INS3	5 pontos a cada 1% fora da meta para cada nível de prioridade.
IND1 a IND4	1 ponto a cada 0,01% fora da meta
TRS1 a TRS49	Redução de 0,1% (um décimo de por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 1 (um) ponto no período de faturamento.

7.2.2. **INS: Indicador de Nível de Serviço**

Tabela 13				
Sigla	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
INS1	Índice de Satisfação do Usuário	Média aritmética da pontuação atribuída ao atendimento, entre 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito), dentro do universo de usuários pesquisados.	Pontos	Maior ou Igual a 4 pontos
INS2	Índice de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela 04 , divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 95,0% para cada nível de prioridade.
INS3	Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo	Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo.	% (Percentual)	Maior ou igual a 90,0% para cada nível de prioridade.

7.2.3. **IND: Indicador de desempenho**

Tabela 14				
Sigla	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
IND1	Índice de Disponibilidade dos Sistemas Críticos	Tempo de disponibilidade de cada serviço e recurso relacionado como críticos, dividido pelo tempo total de operação deste serviço, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,9%
IND2	Índice de Disponibilidade dos Sistemas Essenciais	Tempo de disponibilidade de cada serviço e recurso relacionado como essencial, dividido pelo tempo total de operação deste serviço, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,8%
IND3	Índice de Disponibilidade dos Recursos Críticos	Tempo de disponibilidade de cada serviço e recurso relacionado como essencial, dividido pelo tempo total de operação deste serviço, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,8%
IND4	Índice de Disponibilidade dos Recursos Essenciais	Tempo de disponibilidade de cada serviço e recurso relacionado como essencial, dividido pelo tempo total de operação deste serviço, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,7%

7.2.4. **TRS: Termos de Serviço a serem observados pela CONTRATADA**

Tabela 15			
Sigla	Termo de Serviço	Referência	Pontuação
TRS1	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, a execução dos serviços solicitados.	Por ocorrência	2
TRS2	Finalizar o suporte sem a anuência do solicitante ou sem que o suporte tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	5
TRS3	Registrar uma solução em um chamado que não condiz com o solicitado inicialmente, ou registrá-la de forma incompleta sem a descrição das atividades realizadas.	Por ocorrência	2

TRS4	Deixar de registrar qualquer ocorrência significativa para o histórico do chamado na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	2
TRS5	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	10
TRS6	Deixar de seguir um fluxo, processo ou procedimento pré-estabelecido com o CONTRATANTE.	Por ocorrência	2
TRS7	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS8	Classificar um chamado incorretamente, ou seja, um incidente como requisição de serviço ou o oposto.	Por ocorrência	1
TRS9	Deixar de designar um chamado no triplo do Tempo de Início e Tratativa ou de atender um chamado cada vez que ele não for solucionado no triplo do Tempo Máximo para Solução. Esse valor é cumulativo, sendo que um chamado pode aplicar mais de uma ocorrência de glosa caso permaneça sem solução.	Por chamado (o tempo é cumulativo, cada 3x o TIT ou TMS é uma ocorrência)	3
TRS10	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de indicador manipulado	100
TRS11	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para o CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência	5
TRS12	Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por dia, para cada profissional.	5
TRS13	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	10
TRS14	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução ou planejamento inadequado das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
TRS15	Causar qualquer dano aos equipamentos do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
TRS16	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	10
TRS17	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do datacenter e demais unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência	10
TRS18	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	10
TRS19	Incluir, excluir ou alterar regras de dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência	30
TRS20	Deixar de comunicar o CONTRATANTE da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	10
TRS21	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI.	Por ocorrência	10
TRS22	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas do CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	2
TRS23	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores e já aprovados pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	10
TRS24	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
TRS25	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	10
TRS26	Deixar de documentar os ICs e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos, imediatamente após sua inclusão ou exclusão do ambiente.	Por ocorrência	5
TRS27	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	10
TRS28	Deixar de planejar, analisar a viabilidade e o impacto na execução de Requisições de Mudança, na instalação de novas soluções e no deploy correções.	Por ocorrência	5
TRS29	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI.	Por ocorrência	5
TRS30	Deixar de operar e/ou monitorar proativamente o ambiente de TIC.	Por ocorrência	5
TRS31	Deixar de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves	Por ocorrência	15
TRS32	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	Por ocorrência	5
TRS33	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS34	Não respeitar o cronograma apresentado em uma proposta de execução de atividades quando se tratar de uma Requisição Planejada.	Por ocorrência	10
TRS35	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	10
TRS36	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS37	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas do CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades, em no máximo 12 horas após a notificação formal.	Por dia incompleto	10
TRS38	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	5
TRS39	Deixar de apresentar no prazo definido por este Termo de Referência as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da CONTRATADA.	Por mês incompleto de atraso	10
TRS40	Deixar de apresentar ao CONTRATANTE o impacto e o cronograma da solução do Problema no Tempo Máximo para Solução do Incidente do respectivo Incidente que deu origem ao Problema.	Por ocorrência	5
TRS41	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100
TRS42	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	200
TRS43	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações do CONTRATANTE, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	Por ocorrência	50

TRS44	Deixar de agir pró-ativamente e solucionar tarefas (jobs) de backup ou rotinas operacionais acordadas que estejam apresentando problemas recorrentes ou persistentes.	Por ocorrência	5
TRS45	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma recorrente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	10

7.2.5. Sistemas considerados críticos:

Tabela 16 – Sistemas Críticos de TIC				
Sistema	Descrição	SGBD	Linguagem/Servidor de Aplicação	Urgência
SISCART	Sistema Cartorário	PostgreSQL	Windows	Crítica

7.2.6. Sistemas considerados essenciais:

Tabela 17 – Sistemas Essenciais de TIC				
Sistema	Descrição	SGBD	Linguagem/Servidor de Aplicação	Urgência
ASTERISK	Sistema de Telefonia IP			Alta
VMS	Sistema de Vídeo Monitoramento			Alta

7.2.7. Recursos considerados como críticos:

Tabela 18 – Recursos Críticos de TIC			
Recurso	Descrição	Informações Complementares	Urgência
DNS Interno	Servidor de Nomes de Domínio Integrado ao Active Directory	Servidor Windows Server	Crítica
DHCP	Servidor de Alocação de Endereços IP Integrado ao Active Directory	Servidor Windows Server	Crítica
PABX-IP	Serviço de Telefonia IP	-	Crítica
CFTV	Sistema de Videomonitoramento	Servidor Windows Server	Crítica

7.2.8. Recursos considerados como essenciais:

Tabela 19 – Recursos Essenciais de TIC			
Recurso	Descrição	Informações Complementares	Urgência
Servidor de Arquivos	Servidor de Arquivos para o Ambiente Microsoft Windows	Servidor Windows Server	Crítica
Active Directory	Serviço de Diretório Windows Active Directory	Servidor Windows Server	Crítica

7.3. Sanções Administrativas

7.3.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a Contratada que:

- 7.3.1.1. Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- 7.3.1.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 7.3.1.3. Falhar ou fraudar na execução do contrato;
- 7.3.1.4. Comportar-se de modo inidôneo;
- 7.3.1.5. Cometer fraude fiscal.

7.3.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

- 7.3.2.1. Advertência, por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante;
- 7.3.2.2. Multa moratória de 0,2% (dois décimos por cento) por dia, limitado a 2% (dois por cento) no caso de descumprimento de cláusula deste Termo de Referência, do Edital ou de Contrato, caso não haja percentual específico para a obrigação;
- 7.3.2.3. Multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;
 - a) Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida;
 - b) O item 7.3 e subitens deste Termo de Referência, traz os níveis de serviços e respectivas sanções aplicáveis;
- 7.3.2.4. 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;
- 7.3.2.5. Impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;

7.3.2.6. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados;

7.3.3. As sanções previstas nos subitens 7.3.2.1 a 7.3.2.6 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

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

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

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

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

7.3.4.4. 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.

a) As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

b) Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

7.3.5. 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.

7.3.6. As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

7.3.6.1. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

7.3.7. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

7.3.8. 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.

7.3.9. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

7.3.10. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

7.3.11. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

7.3.12. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

7.4. Do Pagamento

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

7.4.2. 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:

$$REMUNERAÇÃO MENSAL = \left(\frac{\text{Valor do Contrato}}{12} \right) - \text{Ajuste Nível de Serviço}$$

Onde:

Remuneração Mensal = valor mensal a ser pago à CONTRATADA

Valor do Contrato = valor total 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.

8. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

Id.	Descrição do Bem ou Serviço	Quantidade Mensal	Quantidade Anual	Unidade de medida	Valor unitário máximo	Valor total máximo
1	Serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, com atendimento aos usuários de TIC, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC. Com previsão mensal de: 250 Suportes de atendimento aos usuários de TIC. 20 Suportes de sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC.	270	3.240	Valor Fixo Mensal	R\$ 32.649,93	R\$ 391.799,19

9. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

9.1. Os recursos destinados estão inscritos no PGC 2020/2021 da UG 200396 (SR/PF/PB), documento SEI nº 17109761 como código de item 27260 e número de item 411 (SERVICOS AUXILIARES DE TECNOLOGIA INFORMACAO E COMUNICACAO - Serviço de suporte técnico especializado em atendimento ao usuário de tecnologia da informação, para suprir as necessidades da Superintendência Regional de Polícia Federal no Estado da Paraíba - SR/PF/PB e de suas Unidades Descentralizadas).

9.2. Cronograma de execução física e financeira:

9.2.1. O pagamento será realizado de forma mensal, conforme descrito no item 7.4.

10. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

10.1. 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 igual e sucessivo período, até o limite de 60 (sessenta) meses, na forma do artigo 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93.

10.2. 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.

10.3. Em conformidade com o disposto na IN nº 01/2019-SGD/SEGD/ME, 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.

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

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

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

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

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

10.8.1. Se houver interesse da Administração.

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

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

10.8.4. Se o preço praticado no contrato permanecer vantajoso para a Administração (quando da renovação contratual).

10.8.5. Se devidamente autorizada pela autoridade competente.

10.9. A permanência da contratação será justificada e motivada por escrito, e deverá constar do processo de renovação quando for o caso. 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.

10.10. A partir da assinatura do contrato, passam 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.

11. DO REAJUSTE DE PREÇOS

11.1. O contrato será reajustado anualmente com base no Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI - portaria N° 6.432, de 11 de julho de 2018. Este é o índice de correção monetária das novas contratações de soluções de Tecnologia da Informação recomendado pelo SISP, Sistema de administração dos recursos de informação e informática ("Art. 2º Nas novas contratações de soluções de Tecnologia da Informação, regidas por esta Portaria, é obrigatória, no caso de previsão de reajuste de preços por aplicação de índice de correção monetária, a adoção do ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA").

11.2. A cada 12 (doze) meses de execução contratual serão recalculados os percentuais por categoria da tabela abaixo para alteração contratual. Foram atribuídas as seguintes porcentagens devido à importância de cada item para o cálculo de acréscimos e supressões no contrato: Porcentagem para cálculo do aditivo contratual.

Identificador	Item	Categoria	Porcentagem do valor contratual
1	Ativos de TIC	Host físico no Data Center	13%
		Sistemas Operacionais de Servidores	10%
		Ativos de Rede (switch e roteador)	10%
		Appliance de segurança (Firewall, IDP, IPS, Proxy, AntiSpam, Web Application Firewall, balanceador)	15%
		Armazenamento (quantidade de equipamentos)	5%
		Estação de trabalho de usuário da PF no Estado da Paraíba	12%
		Servidor de Aplicação	15%
		Sistemas Operacionais	5%
2	Número de servidores da SR/PF/PB	Pessoa Física	15%

11.3. As porcentagens foram calculadas com base no investimento em profissionais de TIC do contrato atual, dos últimos 12 meses. Segue tabela de alteração contratual:

Item	Categoria	Quantidade	Varição (% de aumento ou redução da quantidade)	Percentual Proporcional do aditivo
Ativos de TIC	Host físico no Data Center		20%	2,6%
	Sistemas Operacionais de Servidores		20%	2%
	Ativos de Rede (switch e roteador)		10%	1%
	Appliance de segurança (Firewall, IDP, IPS, Proxy, AntiSpam, Web Application Firewall, balanceador)		10%	1,5%
	Armazenamento (quantidade de equipamentos)		20%	1%
	Estação de trabalho de usuário da PF no Estado da Paraíba		10%	1,2%
	Servidor de Aplicação		20%	3%
	Sistemas Operacionais nas descentralizadas		20%	1%
Número de servidores da PF	Pessoa Física		10%	1,5%

11.4. O Percentual do Aditivo será calculado tanto para mais como para menos do valor do contrato atualizado.

11.5. Para aplicação do aditivo, o percentual sempre tem que igualar ou exceder tanto para supressão quanto para acréscimo.

11.6. Os percentuais serão calculados com base no último aditivo contratual realizado para cada categoria. No caso do primeiro aditivo contratual, os acréscimos e supressões serão calculados com base no escopo definidos inicialmente na tabela anterior.

11.7. Cabe à CONTRATADA comprovar através de relatório técnico a volumetria dos itens descritos na tabela de Percentual do aditivo contratual. Os relatórios técnicos serão validados pelos fiscais técnicos, podendo ter seus valores alterados de acordo com inspeção.

11.8. O aditivo é limitado à 25% do valor do contrato atualizado tanto para acréscimo como para supressão, em respeito ao art. 65, § 1º e § 2º, II, da Lei de Licitações (BRASIL, 1993).

11.9. O CONTRATO poderá ser alterado, com as devidas justificativas e por acordo entre as partes (equilíbrio econômico-financeiro), para restabelecer a relação inicialmente pactuada entre os encargos da CONTRATADA e a retribuição da Administração para a justa remuneração dos serviços, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual (art. 65 da lei Federal nº 8.666/1993).

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

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

11.11.1. Alteração Subjetiva, Subcontratação E Consórcios

11.11.1.1. 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.

11.11.1.2. Não será admitida subcontratação.

11.11.1.3. Não será admitida a formação de consorcio.

11.11.2. Vistoria

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

11.11.2.2. A vistoria constitui importante insumo para a elaboração das propostas pelos LICITANTES, uma vez que os detalhes do ambiente tecnológico podem influenciar os custos envolvidos no fornecimento dos serviços. No ato da vistoria o LICITANTE receberá, dentre outras, informações sobre estrutura organizacional, competências e funcionamento, políticas corporativas de TI, normativos afetos a área e informações do processo de trabalho a ser utilizado, bem como o ambiente tecnológico sobre o qual os serviços serão executados e as restrições de segurança às quais estarão submetidas durante a execução do contrato. Adicionalmente, durante a vistoria, serão sanadas eventuais dúvidas sobre a infraestrutura e o ambiente.

11.11.2.3. A vistoria deverá ser agendada pelo telefone (83) 3565-8766 / (83) 98122-7676, ou pelo e-mail nti.srpb@pf.gov.br. Serão aceitas as solicitações de agendamento de vistoria encaminhadas até 02 (dois) dias úteis anteriores a data prevista para a realização do pregão eletrônico. As vistorias serão agendadas em dias úteis das 09:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00 e poderão ser realizadas até o dia útil imediatamente anterior à realização do pregão.

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

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

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

12. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

12.1. Regime, Tipo e Modalidade da Licitação

12.1.1. O regime da execução dos contratos é CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC SEM DEDICAÇÃO DE MÃO-DE-OBRA, e o tipo e critério de julgamento da licitação é o menor preço para a seleção da proposta, utilizado para compras e serviços de modo geral e para contratação de bens e serviços de informática.

12.1.2. D e acordo com o Art. 4º do Decreto nº 5.450/2005, esta licitação deve ser realizada na modalidade de Pregão, preferencialmente na sua forma eletrônica, com julgamento pelo critério de menor preço por item.

12.1.3. A fundamentação pauta-se na premissa que a contratação de serviços se baseia em padrões de desempenho e qualidade claramente definidos no Termo de Referência, havendo diversos fornecedores capazes de prestá-los. Caracterizando-se como "serviço comum" conforme Art. 9º, §2º do Decreto 7.174/2010.

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

12.1.5. Os critérios de habilitação destinam-se à avaliação dos LICITANTES sob os aspectos de capacidade jurídica, técnica e econômico-financeira, de regularidade fiscal e trabalhista. Caberá a área técnica a fixação e verificação da qualificação técnico-operacional dos LICITANTES para a execução dos serviços pretendidos, sendo que o não atendimento aos critérios de habilitação técnica implicará na inabilitação do LICITANTE. As demais condições de habilitação serão verificadas conforme descrito no Edital.

12.2. Justificativa para a Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência (ou não)

12.2.1. O Direito de Preferência se aplica de acordo com a previsão do Decreto nº 7174/2010 e a Lei Complementar nº 123/2006, em virtude de o objeto se tratar de Serviço de Tecnologia da Informação.

12.2.2. Nas contratações de Bens e Serviços de Informática, nos termos da Lei nº 8248, de 1991, as empresas participantes classificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7174/2010 de 2010, terão prioridade no exercício do benefício. Tal previsão encontra-se amparada pela Lei Complementar nº 123/2006. Entretanto, caso não se enquadrem, serão seguidos os critérios do art. 3º da Lei nº 8248, de 1991.

12.3. Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação

12.3.1. Elaboração das Propostas

12.3.1.1. A proposta deverá conter as especificações do objeto de forma clara;

12.3.1.2. Nos valores ofertados já deverão estar incluídas todas e quaisquer despesas incidentes no fornecimento do objeto, tais como serviços de frete, impostos, taxas, transporte, seguro com transporte e assistência técnica, instalação e ativação;

12.3.1.3. A Licitante que não apresentar, junto a proposta, as declarações e atestados solicitados neste Termo de Referência, será desclassificada do certame;

12.3.1.4. Na proposta deverão ser apresentadas quaisquer outras informações afins, que a proponente julgar necessárias ou convenientes;

12.3.1.5. A Licitante deverá cotar cada item separadamente.

12.3.2. Atestado de Capacidade e Habilitação Técnica da Licitante

12.3.2.1. A Licitante, detentora da melhor proposta, deverá apresentar, para fins de habilitação técnica, 1 (um) ou mais ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA, a ser(em) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, e que comprove(m) que a licitante já forneceu quantidade igual ou superior a 40% dos serviços, referente ao item para o qual ofertou a proposta;

12.3.2.2. Os atestados deverão comprovar a realização de serviços conforme o especificado no Objeto do Termo de Referência.

12.3.2.3. A Licitante poderá apresentar tantos atestados de capacidade técnica quantos julgar necessários para comprovar que já forneceu objeto semelhante ao deste Termo de Referência.

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

12.3.2.5. A apresentação de Atestado de Capacidade técnica visa a comprovação de aptidão da Licitante para atender de modo pertinente e compatível o objeto desta licitação, conforme o art. 30 da Lei nº 8.666/93.

13. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

13.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pelo documento SEI nº 17538974, de 01/02/2021.

13.2. Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 01, de 2019, o Termo de Referência ou Projeto Básico será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC e aprovado pela autoridade competente.

Integrante Requisitante	Integrante Técnico	Integrante Administrativo
<i>Marcio Ponciano da Silva</i> <i>Escrivão de Polícia Federal</i> Matr. 7.399	<i>Wanderlei Antônio Moi</i> <i>Agente Administrativo</i> Matr. 9000016	<i>Aldair Rodrigues Gomes Júnior</i> <i>Agente Administrativo</i> Matr. 11.726
<i>Luiz Roberto Pereira dos Santos</i> <i>Agente de Telecomunicações e Eletricidade</i> Matr. 12.793	<i>Ariosvaldo André Costa</i> <i>Agente de Telecomunicações e Eletricidade</i> Matr. 8.654	

Aprovo,

Autoridade Competente / Autoridade Máxima da Área de TIC

GUSTAVO PAULO LEITE DE SOUZA
Delegado de Polícia Federal – Matr. 9.345
Superintendente Regional

João Pessoa/PB, 29 de novembro de 2021

ANEXO I

TERMO DE COMPROMISSO (MODELO)

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

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

Neste Termo, as seguintes expressões serão assim definidas:

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

Não se configuram informações confidenciais:

- a. aquelas já disponíveis ao público em geral sem minha culpa;
- b. aquelas que não são mais consideradas confidenciais pelos órgãos competentes da Polícia Federal;
- c. os conhecimentos de ferramentas e tecnologias de terceiros, não vinculados à Polícia Federal, adquiridos por mim durante o projeto.

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

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

Local e Data

Nome:

CPF:

Endereço – telefone – fax:

E-mail:

ANEXO II

TERMO DE CIÊNCIA (MODELO)

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

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

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

_____, _____ de _____ de 20 ____

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

ANEXO III

DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA (MODELO)

Declaramos, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº/.....-SR/PF/PB, que a empresa, CNPJ/MF n.º, representada por seu Responsável Técnico, CPF nº, em visita realizada às instalações da _____ (Superintendência

Regional da Paraíba/Delegacia...), está ciente das condições atuais de infraestrutura, bem como das quantidades, marcas e configurações dos equipamentos de informática e ainda dos *softwares* em utilização pelo órgão, e que recebeu instruções e informações adicionais necessárias ao atendimento do objeto e demais condições do Edital, não havendo, portanto, nenhuma dúvida que prejudique a apresentação de uma proposta completa e com todos os detalhes.

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

Brasília/DF, dede

(Assinatura e carimbo)

NOME COMPLETO (Representante da PF)

Cargo

Matrícula PF

NOME COMPLETO

RG / UF

CPF

Representante legal da CONTRATADA



Documento assinado eletronicamente por **GUSTAVO PAULO LEITE DE SOUZA, Superintendente Regional**, em 09/12/2021, às 16:35, 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 **21335125** e o código CRC **70912C37**.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSF - POLÍCIA FEDERAL
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - NTI/SR/PF/PB

ANEXO II - EDITAL Nº 11/2021 - SR/PF/PB

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

**PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO EM TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO**

PARA AS UNIDADES DAS POLÍCIA FEDERAL NA PARAIBA

João Pessoa/PB, maio de 2021.
NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
POLÍCIA FEDERAL - MJSF

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
02/02/2021	1.0	Finalização da primeira versão do documento	Marcio Ponciano da Silva Luiz Roberto Pereira dos Santos Wanderlei Antônio Moi Ariosvaldo André Costa Francisco Carlos Coelho
30/03/2021	2.0	Revisão do documento após análise jurídica	Equipe de Planejamento da Contratação
03/05/2021	3.0	Revisão do documento após análise jurídica	Equipe de Planejamento da Contratação

INTRODUÇÃO

O Estudo Técnico Preliminar tem por objetivo identificar e analisar os cenários para o atendimento da demanda que consta no Documento de Oficialização da Demanda, documento SEI 16738025, Processo SEI 08375.006274/2020-18, bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar o respectivo processo de contratação, Referência: Art. 11 da IN SGD/ME nº 1/2019.

1. DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E REQUISITOS

1.1. A Contratação está alinhada com o planejamento do Órgão:

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS 2020-2022	
ID	Objetivos Estratégicos
CONTRIBUIÇÃO PARA A ORGANIZAÇÃO	Objetivo Estratégico 1: Prestar serviços de TIC de acordo com as necessidades das áreas de negócio e dos usuários
PROCESSOS INTERNOS	Objetivo Estratégico 4: Aperfeiçoar a gestão e governança de serviços TIC
PROCESSOS INTERNOS	Objetivo Estratégico 6: Aprimorar a segurança da informação em TIC

ALINHAMENTO AO PDTIC 2020-2021	
ID	Ação do PDTIC
N118	Contratar serviço de suporte e operação de infraestrutura de TIC das unidades descentralizadas

ALINHAMENTO AO PAC 2020-2021	
Item	Descrição
294	Informática - Suporte Técnico - Service Desk
296	Informática - Suporte Técnico - Sustentação de infraestrutura de TI

1.2. Identificação das necessidades de negócio

- 1.2.1. Prestar suporte de informática presencial e remoto aos usuários, em todas as unidades da Polícia Federal no Estado da Paraíba.
- 1.2.2. Manter em funcionamento a infraestrutura de sustentação, dos sistemas de informática das Unidades da Polícia Federal no Estado da Paraíba.
- 1.2.3. Garantir o atendimento ao público nas diversas Unidades da PF na Paraíba, através do fornecimento de suporte de informática especializado.

1.3. Identificação das necessidades tecnológicas

- 1.3.1. Alinhamento com a Contratação da Diretoria de Tecnologia da Polícia Federal (DTI).
- 1.3.2. Compatibilidade técnica e contratual com a Contratação da Diretoria De Tecnologia da Polícia Federal (DTI).
- 1.3.3. Atendimento de suporte ao usuário, com suporte de 2º nível, para os casos em que o suporte da DTI não é capaz de atender de forma remota.
- 1.3.4. Atendimento de suporte de 3º nível na infraestrutura de TI, para os casos em que o suporte da DTI não é capaz de atender de forma remota.

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

1.4.1. Requisitos de Transferência de Conhecimento:

1.4.1.1. Deverá ser solicitado a DTI/PF o treinamento da equipe da Empresa Contratada, para operação na plataforma de suporte, que é disponibilizada pela referida Diretoria.

1.4.1.2. Treinamento dos colaboradores da Empresa Contratada para prestação dos Serviços:

1.4.1.2.1. A Empresa contratada deverá a cada 6 (seis) meses viabilizar para sua equipe técnica envolvidos na solução, no mínimo um treinamento, cujo teor deverá ser relacionado com as soluções, equipamentos, e softwares, descritos nos catálogos de serviço de 2º e 3º nível, sendo que o custo com o treinamento será de inteira responsabilidade da Empresa Contratada sem custos adicionais para a Contratante.

1.4.1.2.2. No caso de mudança de versão dos softwares da Microsoft, como mudança de versão do Windows server 2019 para versão superior, ou do Windows 10 para versão superior, e também pacote Microsoft Office 365 a Contratada deverá viabilizar treinamento e certificação para sua equipe técnica, em um prazo máximo de 6 (seis) meses, sendo que o custo com o treinamento será de inteira responsabilidade da Empresa Contratada sem custos adicionais para a Contratante. Caso seja cumprida a exigência deste item, entende-se que o item 1.4.1.2.1 está atendido.

1.4.1.2.3. A Contratada deverá enviar para a Contratante a programação de treinamento, e a comprovação do treinamento, sempre após a realização do treinamento.

1.4.2. Requisitos Legais:

1.4.2.1. No decorrer da execução contratual, a Contratada deverá manter aderência às legislações, padrões técnicos e demais normativos que estiverem relacionadas ao Termo de Referência, bem como os que, porventura, sejam regulamentados internamente ou pelos órgãos governamentais competentes e que sejam aplicáveis ao objeto contratado, em especial às seguintes normas:

1.4.2.1.1. Lei nº 8.666/1993 - Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;

1.4.2.1.2. Lei nº 10.520/2002 - institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

1.4.2.1.3. Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019 - regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal;

1.4.2.1.4. Decreto 7.892, de 23 de janeiro de 2013 - regulamenta o Sistema de Registro de Preços previsto no art. 15 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993;

1.4.2.1.5. Instrução Normativa nº 1/2019 - ME e suas alterações - Dispõe sobre o processo de contratação de serviços de Tecnologia da Informação pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, e subsidiariamente;

1.4.2.1.6. Instrução Normativa nº 5/2017 - MP e suas alterações - Dispõe sobre regras e diretrizes para contratação de serviços continuados ou não.

1.4.2.1.7. Instrução Normativa nº 73/2020, que dispõe sobre as condições do valor estimado.

1.4.3. Requisitos Temporais:

1.4.3.1. A Contratação deverá entrar em vigor antes do fim do contrato atual.

1.4.3.2. A Empresa Contratada terá até 90 dias para se adequar à prestação dos serviços, sendo que nesse período não serão aplicadas glosas por descumprimento de Acordos de Níveis de Serviço (SLA).

1.4.4. Requisitos de Segurança:

1.4.4.1. Conformidade com as normas ambientais em observação a IN nº 1/2010-SLTI/MPOG.

1.4.4.2. Observação das regras de segurança da PF, evitando acesso não autorizado a terceiros.

1.4.4.3. Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e o Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação.

1.4.4.4. Investigação social dos funcionários da Empresa Contratada envolvidos na prestação dos serviços.

1.4.4.5. Utilização de crachá pelos funcionários da Empresa Contratada envolvidos na prestação dos serviços.

1.4.4.6. Permissão distinta de acesso a ferramenta de chamados para os técnicos de 2º e 3º níveis. (O Técnico de N3 pode realizar suportes de 2º e 3º Nível, mas o técnico de N2 somente pode realizar chamados de 2º Nível).

1.4.5. Requisitos Culturais:

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

1.4.6. Requisitos Ambientais e de Sustentabilidade:

1.4.6.1. Contratada deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental, devendo ser priorizado o emprego de mão-de-obra, materiais, tecnologias e matérias primas de origem local para sua execução, de acordo com o art. 225 da Constituição Federal/88, e em conformidade com o art. 3º da Lei nº 8.666/93 e com o art. 5º da Instrução Normativa/MP nº 01, de 19 de janeiro de 2010.

1.4.6.2. A Contratada deverá, ainda, respeitar as normas contidas no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis - 3ª edição, disponibilizado no site da AGU (https://antigo.agu.gov.br/page/content/detail/id_conteudo/852432).

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

1.4.7. Requisitos de Formação da Equipe da Contratada

- 1.4.7.1. A Contratada deverá comprovar através de certificação, a qualificação técnica da equipe envolvida na prestação dos Serviços.
- 1.4.7.2. Os serviços deverão ser executados por profissionais qualificados, sendo esta qualificação aferida com base em cursos de formação e certificações oficiais, com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, e com a capacidade técnica necessária para atender a complexidade especificada no procedimento.
- 1.4.7.3. Durante a execução contratual, a CONTRATADA se obriga a manter as qualificações, certificações e habilidades dos seus colaboradores diretamente envolvidos na prestação dos serviços, conforme estabelecem os requisitos obrigatórios para cada equipe especializada no Termo de Referência.
- 1.4.7.4. Requisitos e qualificações da Equipe de Suporte Técnico de 2º Nível:
 - 1.4.7.4.1. As equipes da CONTRATADA diretamente envolvidas nas atividades de suporte de 2º nível, devem possuir no mínimo ensino médio completo ou curso técnico equivalente, comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação.
 - 1.4.7.4.2. Todos os integrantes devem possuir Certificação Microsoft "MD-100: Windows 10", ou equivalente.
 - 1.4.7.4.3. Todos os integrantes devem possuir a certificação HDI Desktop Support Technician (HDI-DST).
 - 1.4.7.4.4. Todos os integrantes da área devem possuir no mínimo, 2 (dois) anos em atividades relacionadas à suporte local e remoto via ferramenta de conexão remota (instalação, configuração e manutenção) em sistemas operacionais Windows 7, 8, 10 ou superior, Microsoft Office versões 2016 e 365 ou superior, e softwares necessários para o desenvolvimento das atividades laborais, em manutenção de microcomputadores.
 - 1.4.7.4.5. Todos os integrantes da área devem ter declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso de montagem, manutenção e configuração de computadores, com carga horária mínima de 60 horas.
 - 1.4.7.4.6. Possuir experiência com utilização e gerenciamento em nível avançado dos softwares dos pacotes de escritório, aplicativos comuns.
 - 1.4.7.4.7. Possuir conhecimento de redes locais de computadores e em confecção de cabos e instalação de pontos de rede, e organização de patch cords em racks.
 - 1.4.7.4.8. Possuir conhecimento básico com configuração de telefonia IP e instalação de softphone.
 - 1.4.7.4.9. Possuir conhecimento em configuração de câmeras de CFTV.
- 1.4.7.5. Requisitos e qualificações da Equipe de Suporte Técnico de 3º Nível:
 - 1.4.7.5.1. As equipes da CONTRATADA diretamente envolvidas na execução das atividades da Equipe devem possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.
 - 1.4.7.5.2. Experiência mínima de 04 (quatro) anos na instalação, administração e sustentação de ambientes Windows Server 2012 ou superior.
 - 1.4.7.5.3. Certificação Windows Server 2012 ou superior.
 - 1.4.7.5.4. Certificação DCAP – Digium Certified Asterisk Professional.
 - 1.4.7.5.5. Certificação DCAA – Digium Certified Asterisk Administration.
 - 1.4.7.5.6. Para dos itens 1.4.7.5.4 e 1.4.7.5.5 a CONTRATADA poderá contar com o prazo de 3 meses após o início do contrato, para capacitar a equipe para atendimento desses itens.
 - 1.4.7.5.7. Capacidade de análise dos backups e restores de bancos de dados. Execução de testes periódicos para garantir a recuperação dos backups de acordo com as determinações do CONTRATANTE.
 - 1.4.7.5.8. Capacidade para manutenção das políticas de replicação de dados e de backup e restore dos SGBD's, documentação dos procedimentos de backup e restore, seguindo os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE.
 - 1.4.7.5.9. Capacidade de instalar, operar, monitorar a utilização e manter ativos de rede tais como, circuitos de dados, aceleradores de rede, access points, switches e roteadores e demais, em qualquer um dos sítios de prestação de serviço, de acordo com as políticas institucionais de segurança de informação.
 - 1.4.7.5.10. Capacidade para criar e remover rotas e redes locais virtuais (VLANs) a partir da configuração dos ativos de rede.
 - 1.4.7.5.11. Capacidade de gerenciar disponibilidade, capacidade e todos os aspectos relacionados aos enlaces de longa distância que operam nos protocolos Ethernet, ATM ou MPLS.
 - 1.4.7.5.12. Fazer o contato e atuar na resolução de incidentes em conjunto com as empresas provedoras de enlaces de dados de longa distância e demais unidades descentralizadas de TIC da PF.
 - 1.4.7.5.13. Configurar e monitorar as implementações e aplicações que utilizam mecanismos de qualidade de serviço (QoS) e priorização de tráfego, bem como fazer os ajustes necessários nos ativos de rede.
 - 1.4.7.5.14. Atuar local ou remotamente nos ativos de rede para realizar diagnósticos, configurações ou solucionar incidentes.
 - 1.4.7.5.15. Elaborar a documentação de infraestrutura, topologia e do uso da rede PF.
 - 1.4.7.5.16. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de rede. Garantir a consistência e a segurança das informações.
 - 1.4.7.5.17. Manter a documentação dos desenhos das topologias de rede atualizada e completa.
 - 1.4.7.5.18. Executar configurações necessárias para correções de problemas de rede, bem como identificar todos os pontos de sobrecarga, indicando e executando as devidas proposições de melhorias.
 - 1.4.7.5.19. Aplicar de forma proativa os patches para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos ativos de rede.
 - 1.4.7.5.20. Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento.
 - 1.4.7.5.21. Apoiar a equipe especializada na configuração e operação dos ativos e recursos de rede dedicados à infraestrutura de armazenamento de

dados (Storage Area Network – SAN) e ao backup via rede.

1.4.7.5.22. Operar os softwares e plataformas de gerenciamento de ativos de rede, bem como apoiar no diagnóstico de todos os incidentes cuja causa possa ser atribuída a problemas de indisponibilidade ou performance da Rede da PF.

1.4.7.5.23. Executar procedimentos e operações programadas em ambiente de produção.

1.4.7.5.24. Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.

1.4.7.5.25. Apoiar o projeto e a implantação de redes sem fio nas unidades do CONTRATANTE.

1.4.7.5.26. Efetuar abertura junto a fornecedores e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas em equipamentos de rede e para tratativas de soluções de incidentes.

1.4.7.5.27. Prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento do CONTRATANTE.

1.4.7.5.28. Administrar o funcionamento dos protocolos de roteamento e de balanceamento de tráfego de rede.

1.4.7.5.29. Criar e administrar rotas e domínios de roteamento nos equipamentos de rede TCP/IP do CONTRATANTE.

1.4.7.5.30. Diagnosticar a causa de problemas de lentidão ou degradação da performance da rede, avaliando o tráfego de rede desde a estação de usuários até os servidores ou outro recurso de infra e/ou banco de dados do ambiente do Contratante, utilizando troca de arquivos, capturas de telas, vídeos coletados, ferramentas de debug, ferramentas de análise de tráfego.

1.4.7.5.31. Elaborar e sugerir serviços de rede tolerantes à falha, com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços do CONTRATANTE.

1.4.7.5.32. Elaborar e implementar processos e soluções de TIC que reduzam a complexidade na administração dos servidores e serviços de rede.

1.4.7.5.33. Elaborar estudo técnico de dimensionamento de canais de comunicação de dados.

1.4.7.5.34. Sustentar, configurar e operar os equipamentos SD-WAN e aceleradores WAN em todas as localidades de atuação da Polícia Federal.

1.4.7.5.35. Encaminhar eventos que não estejam em conformidade com o consumo de recursos dos ativos sob a responsabilidade da equipe, alertando todas as torres da DTI nos casos que causarem indisponibilidade ou queda na performance dos serviços de TIC da PF.

1.4.7.5.36. Sustentar e operar os serviços e a infraestrutura de voz sobre IP (VoIP) do CONTRATANTE, em conjunto com a equipe especializada de serviços de telefonia IP.

1.4.7.5.37. Capacidade de configurar servidores de virtualização com base no Microsoft Hyper-v e outros.

1.4.7.5.38. Capacidade de configurar parâmetros de imagem e vídeo de câmeras de CFTV, bem como recursos inteligentes dos dispositivos e ajustes de parâmetros de servidor de gravação.

1.4.7.6. Requisitos do Preposto

1.4.7.6.1. Deve possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.

1.4.7.6.2. Possuir certificação ITIL Foundation Certified v3 ou superior.

1.4.7.6.3. Possuir 3 (três) anos de experiência como líder ou supervisor de equipe de atendimento aos usuários de TIC através de boas práticas ITIL de gerenciamento de eventos, gerenciamento de requisições de serviço e gerenciamento de incidentes.

1.4.7.6.4. Conhecimentos de boas práticas de gestão e governança de TI baseadas nos frameworks ITIL e COBIT, Sistemas operacionais Windows, métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento.

1.4.8. Requisitos de Metodologia de Trabalho

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

1.4.8.2. A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na Base de Conhecimento do CONTRATANTE.

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

1.4.8.4. Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os status de atualização e os registros correspondentes na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC, e nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC.

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

1.4.8.6. Os serviços deverão ser prestados tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL v3 e 4 e COBITv5.

1.4.9. Requisitos de providências a serem adotadas para implantação da solução

1.4.9.1. Alinhar com a DTI/PF para utilização da plataforma de suporte de N1.

1.4.9.2. Cadastrar os técnicos da contratada na plataforma de suporte com seus respectivos níveis de acesso ao suporte.

1.4.9.3. Informar para a DTI/PF o catálogo de serviços e os tempos de atendimento, para ajustes na plataforma de suporte.

1.4.9.4. Providenciar infraestrutura física de apoio, para utilização pelos técnicos da Contratada.

1.4.9.5. Providenciar junto a DT/VPF acesso externo por VPN, para os técnicos da Contratada.

1.4.9.6. Definir com a DT/VPF o detalhamento de relatórios para fim de medição contratual.

1.4.10. Requisitos do modelo de Licitação:

1.4.10.1. A Licitação deverá ser em Lote único, por menor preço.

1.4.10.2. A solução terá um único item, referente a suporte ao usuário (serviços de 2º nível), e suporte a infraestrutura de TI (serviços de 3º Nível).

1.4.10.3. A contratação em item único de serviços de 2º nível e de 3º nível, se justifica pelos seguintes fatos:

1.4.10.3.1. A separação dos serviços em itens de 2º e 3º níveis, traria dificuldades para fiscalização das atividades em campo, e para gerenciamento dos suportes.

1.4.10.3.2. A separação dos serviços traria problemas de transferência de responsabilidade quando do escalonamento dos chamados.

1.4.10.3.3. A quantidade de chamados de 3º nível é bem inferior à quantidade de chamados de 2º nível e se licitado separadamente poderia não interessar ao mercado.

1.4.10.3.4. A contratação em item único poderá refletir em um custo menor, uma vez que a empresa contratada poderá otimizar a sua mão de obra, para atender o contrato de forma mais econômica.

2. ESTIMATIVA DA DEMANDA – QUANTIDADE DE SERVIÇOS

2.1. A quantidade contratada leva em consideração os seguintes parâmetros:

2.1.1. Quantidade de localidades atendidas, e quantidade de usuários por localidade.

2.1.1.1. Na Tabela 1 são apresentados as localidades e seus respectivos endereços das unidades da Polícia Federal no estado da Paraíba onde a empresa prestará os atendimentos de chamados de 2º e 3º níveis e quantidade de usuários por localidade.

LOCALIDADE	ENDEREÇO	Distância até SR/PB (km)	Distância até a Delegacia Mais Próxima (km)	Quantidade de usuários
SR/PB	R. Prof. Osvaldo de Miranda Pereira, 892 - João Agripino, João Pessoa - PB, 58033-410; Coordenadas: 7°06'31.0"S 34°50'35.5"W	0	132 km	314
PEP Shopping Manairá	Av. Gov. Flávio Ribeiro Coutinho, 805 - Manairá, João Pessoa - PB, 58033-455	1,5 Km	133 km	11
Estação TV Cabo Branco	Rua Monsenhor Walfredo Leal, 258 - Bairro: Tambiá, Cidade: João Pessoa/PB, CEP: 31650-065 Coordenadas: -7°6'58.8", -34°52'32.1"	6 Km	125 km	0
Aeroporto Internacional Presidente Castro Pinto	Av. Mal. Rondon, s/n, Jardim Aeroporto, Bayeux - PB, CEP: 58308-901, Aeroporto Internacional Presidente Castro Pinto	25 Km	115 km	4
Porto de Cabedelo	R. Pres. João Pessoa, S/N - Vila São João, Cabedelo - PB, 58310-000	17 Km	148 km	1
Delegacia da Polícia Federal de Campina Grande	Av. Prof. Severino Bezerra Cabral - Mirante, Campina Grande - PB, 58407-475	132 Km	179 km	40
PEP Casa da Cidadania de Campina Grande	Rua Doutor Severino Cruz, 283, Centro, Campina Grande - PB, Cep: 58400-258, coordenadas: 7°13'29.7"S 35°52'55.5"W	139 Km	4 Km	5
Delegacia da Polícia Federal de Patos	Avenida Alfredo Lustosa Cabral, 238 - Salgadinho, Patos - PB, 58706-550	321 Km	179 km	40

2.1.2. Quantidades e tipos de equipamentos por localidade.

EQUIPAMENTO/ FABRICANTE	QUANTIDADE POR LOCALIDADE							
	SR/PB	PEP Shopping MANAIRÁ	Estação Cabo Branco	Aeroporto Internacional	Porto de Cabedelo	Delegacia de Campina Grande	PEP Casa da Cidadania em Campina Grande	Delegacia de Patos
Acelerador SteelHead	1	1		1		1		1
Asterisk (FreePBX)	1							
Câmera IP CFTV	153							
Câmera VGA CFTV						14		8
DVR						1		1
Central Telefônica	1							
COMPUTADOR	361	18		8		81	3	54
SERVIDOR VM	6					2		2
VM DHCP	1					1		1
VM DNS	2					1		1
Controladora CFTV	1							
Dock station	289	4				10		5
VM EMC Avamar	1							
VM File Server	1					1		1
GATEWAY MODULAR PARA TELEFONIA VOIP	4					1		1
IMPRESSORA A JATO DE TINTA	38					11		5

IMPRESSORA Colorida Laser	37	2			4		2
IMPRESSORA DE CODIGO DE BARRAS	6				1		1
IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL Colorida	6				3	1	5
IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL PB Laser		5			13	1	11
IMPRESSORA PARA CRACHA	2						
Impressora PB laser	128				8		4
IMPRESSORA TERMICA	1				1		1
Impressora Zebra Etiquetas	2				2		1
Leitor Biométrico		4			2		2
LEITOR DE CODICO DE BARRA	11						
MONITOR	751	23		9	62	5	56
NOTEBOOK	538	3			15		8
PALM TOP	6						1
PROJETOR de video	2				2		1
Relógio de ponto Henry	3				1		1
ROTEADOR	1	1	1		1	1	1
Roteador Cisco ASA5505 -AFIS	1						
ROTULADOR	1						
SCANNER	60	4			13	1	6
SD-Wan SteelConnect	2						
SMARTPHONE	8						
STORAGE	16				1		1
SWITCH	54	1	1	1	3	1	7
TABLET	1						1
Telefone IP ALCATEL	300	6		1	40	2	30
WIFI	6						
Windows 7	3			6	2		5
Windows 10	899			2	96	3	62
Windows Server 2012	10				7		7
Windows Server 2019	6				1		1

2.1.3. Demanda de chamados do Contrato atual de TI.

Atualmente a Superintendência Regional da Paraíba tem contratado serviço de suporte técnico especializado na quantidade de 350 chamados de 2º nível e 30 chamados de 3º nível. Essa quantidade está consignada em contrato celebrado em 2018, ainda vigente. À altura da celebração do referido contrato de suporte, esta Regional ocupava a antiga sede, no município de Cabedelo/PB.

A mudança para a nova sede, que ocorreu no final de 2019, indicou um crescimento de demandas por suporte de TIC, como já era esperado. A ampliação do espaço físico aumentou proporcionalmente o espaço da infraestrutura, implicando em maior quantidade de pontos de atendimento e consequentemente, em aumento do volume de serviço. Outro fator que desencadeou o crescimento de demandas de TIC foi o acréscimo por demanda que adveio dos postos de atendimento de controle migratório (passaporte e estrangeiro), antes contemplados por contrato junto ao Serpro, não mais vigente. Essas demandas passaram desde o ano de 2020 a compor o catálogo de serviços das regionais.

Em que pese esses indicativos de aumento de demandas, a Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação (DTI/PF), órgão central de TIC da PF, celebrou um novo contrato nacional de suporte de TIC, que ampliou a abrangência de seus serviços para atender mais expressivamente as unidades Regionais. É sabido que as Regionais não contratam suporte de 1º nível, vez que esse serviço é atendido em contrato nacional daquele órgão central. Contudo, o novo contrato da DTI/PF ampliou também o suporte a serviços de 2º e 3º níveis que pudessem receber atendimento remoto.

O novo contrato nacional trouxe melhorias, como menor tempo para atendimento dos chamados, atendimento remoto mais resolutivo, controle de qualidade junto aos usuários, abertura e acompanhamento de chamados mais intuitivo e interativo, permitindo maior interação com os usuários. Ele também criou novos canais de comunicação, expandindo o atendimento com assistente virtual inteligente (chatbot), além de dos já existentes no site e telefone.

Apesar desse novo sistema de registro de atendimento de chamados, recém implantado, estar em pleno funcionamento e contar com funcionalidades de relatório estatístico dos atendimentos, esse está prejudicado, seja pelo período necessário à adaptação de seu uso, seja pelo curto período ainda não produzir resultados expressivos. Os relatórios de anos anteriores também restaram prejudicados tanto pelo desuso como pela imprecisão apresentada. Contudo, o testemunho empírico da equipe técnica, composta por servidores públicos lotados no Núcleo de Tecnologia da Informação, aponta que a demanda por atendimento de suporte de TIC ocorrem tanto em chamados na plataforma de atendimento ao usuário como em chamados solicitados diretamente no setor, praticamente de igual proporção.

Analisadas essas condições, tendo extraídos os relatórios de demanda no novel sistema de atendimento, para se ter um parâmetro de volume de atendimento, vê-se que as demandas de chamados de suporte de TIC local foram reduzidas, após a implantação do novo contrato nacional. Com esse resultado, o contrato desta Regional deve reduzir a quantidade de chamados contratados na proporção levantada e apresentada na tabela que consta no item a seguir.

2.1.4. Tabela com a demanda estimada:

LOCALIDADE	Demanda ESTIMADA de chamado de 2º nível, para o período de 30 dias:	Demanda ESTIMADA de chamado de 2º nível, para o período de 12 meses:	Demanda ESTIMADA de chamado de 3º nível, para o período de 30 dias:	Demanda ESTIMADA de chamado de 3º nível, para o período de 12 meses:
SR/PB	Registro no CAU: 84 Solicitações no setor: 80	1968	12	144
PEP Shopping MANAIRA	Solicitações no setor: 15	180	2	24
Estação Cabo Branco	Solicitações no setor: 1	12	0	0
Aeroporto Internacional de João Pessoa	Solicitações no setor: 7	84	2	24
Porto de Cabedelo	Solicitações no setor: 1	12	0	0
Delegacia de Campina Grande	Solicitações no setor: 30	360	2	24
PEP Casa da Cidadania em Campina Grande	Solicitações no setor: 7	84	0	0
Delegacia de Patos	Solicitações no setor: 25	300	2	24
TOTAL	250	3	20	240

3. IDENTIFICAÇÃO DAS SOLUÇÕES

3.1. Solução 1: Atendimento da demanda por Servidores da PF.

3.1.1. A demanda não poderia ser atendida por Servidores da própria PF, pois não existe Servidores especializados e em quantidade suficiente para atender os suportes de todas as unidades da PF na Paraíba.

3.2. Solução 2: Atendimento pelo mercado através da contratação de serviços continuados de TI, de 1º, 2º e 3º níveis sem mão de obra exclusiva.

3.2.1. Essa opção será desconsiderada uma vez que a Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal, já disponibiliza o serviço de N1 de forma distribuída para todas as Unidades da PF.

3.3. Solução 3: Atendimento pelo Contrato da Diretoria de Tecnologia da Polícia Federal.

3.3.1. A demanda não pode ser atendida pelo atual contrato da DTVPF, pois a prestação de serviços continuados de TI de 2º e 3º níveis, na forma presencial, é válido somente para atendimentos de chamados no Distrito Federal.

3.4. Solução 4: Contratação de serviços continuados de TI, de 2º e 3º níveis sem mão de obra exclusiva.

3.4.1. Essa contratação seria adequada para atender a SR/PF/PB, uma vez que seria integrada a plataforma de suporte disponibilizada pela DTI.

Requisito:	Solução	Sim	Não	Não se aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	Solução 1	x		
	Solução 2	x		
	Solução 3		x	
	Solução 4	x		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software).	Solução 1			x
	Solução 2			x
	Solução 3			x
	Solução 4			x
A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)	Solução 1			x
	Solução 2			x
	Solução 3			x
	Solução 4			x
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	Solução 1	x		
	Solução 2	x		
	Solução 3	x		
	Solução 4	x		
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	Solução 1			x
	Solução 2			x
	Solução 3			x
	Solução 4			x
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	Solução 1			x
	Solução 2			x
	Solução 3			x
	Solução 4			x

4. REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS

4.1. Solução 1: Considerada inviável por não haver Servidores especializados e em quantidade suficiente para atender os suportes de todas as unidades da PF na Paraíba.

4.2. Solução 2: Considerada inviável uma vez que a Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal, já disponibiliza o serviço de N1 de forma distribuída para todas as Unidades da PF.

4.3. Solução 3: Considerada inviável uma vez que não há possibilidade de ser atendida pelo atual contrato da DTVPF, a prestação de serviços continuados de TI de 2º e 3º níveis é válido somente para atendimentos de chamados no Distrito Federal.

5. ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS (TCO)

5.1. Para fins de análise será considerada apenas Solução 4 (item 3.4), por ser considerada a Única Viável.

5.2. Cálculo do custo total de propriedade estimado:

Foram realizadas pesquisas no Paine de Preços com o objeto de contratação de serviço técnico especializado em service desk, conforme relatório do Paine de Preços em anexo.

Serviço	Demanda ESTIMADA de chamado para o período de 30 dias:	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor para 12 meses (RS)	Valor Total (RS)
2º Nível Pregão Compra 10/2020 Item: 0002 UASG: 250110	250	RS 54,18	RS 13.545,00	RS 162.540,00	RS 185.388,00
3º nível Pregão Compra 09/2020 Item: 0001 UASG: 925404	20	RS 95,20	RS 1.904,00	RS 22.848,00	

5.3. Mapa Comparativo dos cálculos Totais de Propriedade (TCO)

Descrição da solução	Estimativa de TCO ao longo dos anos					Total
	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4	Ano 5	
Solução Viável Solução 4 (item 3.4)	RS 185.388,00	RS 195.769,73	RS 206.732,83	RS 218.309,87	RS 230.535,22	RS 1.036.735,66

6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

6.1. Serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, com atendimento remoto e presencial aos usuários, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 2º e 3º Níveis.

6.2. Não fará parte desta contratação o serviço de suporte de 1º nível, uma vez que esse serviço será prestado de forma centralizada pela DTVPF.

6.3. Deverá ser previsto o atendimento diferenciado para usuários classificados como VIP.

6.3.1. Os usuários VIPs da SR/PB serão: o Superintendente Regional, Delegado Regional Executivo, Delegado Regional de Combate ao Crime Organizado, Corregedor Regional, Chefe do Núcleo de Tecnologia da Informação, servidores pertencentes ao NTI e os Chefes das descentralizadas do estado. A definição dos usuários VIPs é realizada de acordo com a posição de chefia ocupada dentro da estrutura organizacional. O número máximo de usuários VIPs previsto é de 11 (onze) usuários. Para qualquer um dos usuários definidos como "VIP", o impacto e a urgência do incidente ou requisição devem ser sempre classificados como "críticos", não importando a natureza do serviço afetado.

6.4. Suportes de 2º nível:

6.4.1. Atuação para solucionar as demandas não resolvidas via atendimento remoto do 1º nível, e na instalação, distribuição e/ou redistribuição de equipamentos.

6.4.2. Recebimento, análise, acompanhamento e a solução dos problemas de hardware, software, rede local, conectividade, produtos, serviços e soluções disponibilizadas aos usuários da rede corporativa e aos seus dispositivos (estações de trabalho, telefonia IP, switches de borda, videoconferência e dispositivos móveis), assim como a instalação, configuração, conexões de rede, substituição e distribuição de dispositivos, tanto devido a novas aquisições como para atender demandas pontuais.

6.4.3. O Catálogo de Serviços para Suporte aos Usuários Comuns de TI – 2º nível, consta do Anexo I do ETP: Define os serviços que deverão ser prestados pela Contratada para atendimento de suporte de 2º nível.

6.5. Suportes de 3º nível:

6.5.1. Compreende a sustentação dos serviços de TIC e da Infraestrutura, classificados como de 3º nível, consiste na supervisão, análise e operação de recursos de infraestrutura de hardware, software e serviços, tais como redes, bancos de dados, servidores, appliances, aplicações, base de conhecimento, base de gerenciamento de itens de configuração, além de outros serviços constantes no Catálogo de Serviços.

6.5.2. Catálogo de Serviços para Suporte de TI – 3º nível, consta do Anexo I do ETP: Define os serviços que deverão ser prestados pela Contratada para atendimento de suporte de 3º nível.

6.6. Fluxo de atendimento dos Chamados:

6.6.1. Os chamados serão abertos pelos usuários através dos meios disponibilizados pela

empresa contratada pela DTI/PF, esses meios são intranet, telefone ou chatbot.

6.6.2. Os chamados poderão ser abertos de forma automatizada através de acionamento por software de monitoramento da infraestrutura de rede.

6.6.3. Quando não for possível o atendimento do chamado pelas equipes da empresa contratada pela DTI/PF, o chamado será encaminhado para o atendimento da empresa contratada na SR/PF/PB.

6.6.4. A empresa contratada da SR/PF/PB deverá iniciar o atendimento em conformidade com o Anexo I deste ETP, após o escalonamento do chamado realizado a partir da contratada da DTI/PF, quando a empresa contratada pela DTI/PF escalona o chamado para a empresa contratada da SR/PF/PB, o tempo de atendimento deixa de contar para a Empresa Contratada pela DTI/PF e passa a contar para a Empresa Contratada da SR/PF/PB.

6.6.5. Os chamados escalonados pelo atendimento da DTI para atendimento na SR/PF/PB, já deverão estar classificados como de 2º ou de 3º nível, em conformidade com os catálogos de serviço.

6.6.6. Ao receber o chamado enviado pela empresa contratada pela DTI/PF, a empresa contratada na SR/PF/PB, deverá verificar se o chamado está classificado de forma correta como de 2º ou 3º nível e reclassificar caso necessário, ou ainda verificar que o chamado não está dentro do catálogo de serviço de sua competência devolver para o Atendimento da Empresa Contratada da DTI/PF, justificando os motivos da Devolução.

6.7. Regime de atendimento dos suportes:

6.7.1. O serviço deverá ser prestado no regime de 24/7, durante os sete dias da semana, 24 horas por dia.

6.7.2. O tempo de atendimento para os serviços de 2º e 3º níveis será dividido entre o tempo de início do atendimento e o tempo máximo para solução do chamado.

6.7.2.1. Após a abertura de um chamado, a empresa contratada pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal dará o primeiro atendimento, e depois caso necessário fará o direcionamento para o suporte da Unidade da PF na Paraíba.

6.7.2.2. Após o direcionamento de um chamado para a SR/PF/PB, a empresa contratada para prestação do serviço de suporte para a Polícia Federal na Paraíba, deverá cumprir com níveis mínimos de serviço exigidos.

6.7.2.3. Para definição dos tempos de atendimento, os chamados serão classificados conforme o Impacto e a Urgência, resultando em uma matriz de prioridades, onde a as prioridades mais altas deverão ser atendidas em menor tempo.

6.8. Tempo de atendimento

6.8.1. O tempo de atendimento se divide em tempo de início de atendimento e tempo de atendimento.

6.8.1.1. O tempo de início de atendimento varia em função da distância da Localidade com relação a Superintendência da Polícia Federal da Paraíba, e em função da gravidade do chamado.

6.8.1.2. O Anexo I do ETP especifica o tempo de início de atendimento e o tempo de atendimento do Chamado.

6.9. Do Cálculo do Pagamento

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

6.9.2. 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:

$$\text{Remuneração}_{\text{Mensal}} = [(\text{Valor do Contrato})/12] - \text{Ajuste}_{\text{Nível de Serviço}}$$

Onde:

Remuneração Mensal = valor mensal a ser pago à CONTRATADA
Valor do Contratado = Valor total estabelecido em CONTRATO
Ajuste Nível de Serviço = percentual de redução/glosa a ser aplicada em razão de não atingir os níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos.

6.9.3. A Tabela 7 define os parâmetros de Redução sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 1 (um) ponto no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido:

6.9.4. A Tabela leva em consideração os seguintes índices:

6.9.4.1. O INS - Indicador de nível mínimo de Serviço, Tabela 8.

6.9.4.2. O IND - Indicador de desempenho, Tabela 9.

6.9.4.3. O TRS - Termos de Serviço a serem observados pela CONTRATADA, Tabela 10.

TABELA - 7

INDICADOR DE NÍVEL DE	PONTUAÇÃO ACUMULADA
-----------------------	---------------------

SERVIÇO	PONTUAÇÃO ACUMULADA
INS1	5 pontos a cada 0,1 ponto fora da meta
INS2	5 pontos a cada 1% fora da meta
INS3	5 pontos a cada 1% fora da meta para cada nível de prioridade.
IND1 a IND4	1 ponto a cada 0,01% fora da meta
TRS1 a TRS54	Redução de 0,1% (um décimo de por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 1 (um) ponto no período de faturamento.

6.9.5. INS - Indicador de nível mínimo de Serviço:

6.9.5.1. Tem como objetivo aferir o índice de satisfação do usuário, o início do atendimento dos chamados dentro do tempo inicial de atendimento, e o tempo de atendimento do chamado conforme **Anexo I do ETP**.

TABELA - 8

Sigla	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
INS1	Índice de Satisfação do Usuário	Média aritmética da pontuação atribuída ao atendimento, entre 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito), dentro do universo de usuários pesquisados.	Pontos	Maior ou Igual a 4 pontos
INS2	Índice de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados no Anexo I do ETP , divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 95,0% para cada nível de prioridade.
INS3	Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo	Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo.	% (Percentual)	Maior ou igual a 90,0% para cada nível de prioridade.

6.9.6. IND - Indicador de desempenho:

TABELA - 9

Sigla	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
IND1	Índice de Disponibilidade dos Sistemas Críticos	Tempo de disponibilidade de cada serviço e recurso relacionado como críticos no item 6.7, dividido pelo tempo total de operação deste serviço, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,9%
IND2	Índice de Disponibilidade dos Sistemas Essenciais	Tempo de disponibilidade de cada serviço e recurso relacionado como essencial no item 6.7, dividido pelo tempo total de operação deste serviço, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,8%
IND3	Índice de Disponibilidade dos Recursos Críticos	Tempo de disponibilidade de cada serviço e recurso relacionado como essencial no item 6.7, dividido pelo tempo total de operação deste serviço, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,8%
IND4	Índice de Disponibilidade dos Recursos Essenciais	Tempo de disponibilidade de cada serviço e recurso relacionado como essencial no item 6.7, dividido pelo tempo total de operação deste serviço, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,7%

6.9.7. TRS - Termos de Serviço a serem observados pela CONTRATADA

TABELA - 10

Sigla	Termo de Serviço	Referência	Pontuação
TRS1	Suspender ou interromper*, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, a execução dos serviços solicitados.	Por ocorrência	2
TRS2	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	5
TRS3	Registrar uma solução em um chamado que não condiz com o solicitado inicialmente, ou registrá-la de forma incompleta sem a descrição das atividades realizadas.	Por ocorrência	2
TRS4	Deixar de registrar qualquer ocorrência significativa para o histórico do chamado na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	2
TRS5	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	10
TRS6	Deixar de seguir um fluxo, processo ou procedimento pré-estabelecido com o CONTRATANTE.	Por ocorrência	2
TRS7	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS8	Classificar um chamado incorretamente, ou seja, um incidente como requisição de serviço ou o oposto.	Por ocorrência	1
TRS9	Deixar de designar um chamado no triplo do Tempo de Início e Tratativa ou de atender um chamado cada vez que ele não for solucionado no triplo do Tempo Máximo para Solução. Esse valor é cumulativo, sendo que um chamado pode aplicar mais de uma ocorrência de glosa caso permaneça sem solução.	Por chamado (o tempo é cumulativo, cada 3x o TIT ou TMS é uma ocorrência)	3
TRS10	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metades de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de indicador manipulado	100
TRS11	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para o CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência	5
TRS12	Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por dia, para cada profissional.	5
TRS13	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	10
TRS14	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução ou planejamento inadequado das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
TRS15	Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
TRS16	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por ocorrência.	Por ocorrência	10
TRS19	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do datacenter e demais unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência	10
TRS20	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	10
TRS21	Incluir, excluir ou alterar regras de dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência	30
TRS22	Deixar de comunicar o contratante da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	10
TRS23	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI.	Por ocorrência	10
TRS24	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas do CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	20
TRS25	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores e já aprovados pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	10
TRS26	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
TRS27	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	10
TRS28	Deixar de documentar os ICs e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos, imediatamente após sua inclusão ou exclusão do ambiente.	Por ocorrência	5
TRS29	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	10
TRS30	Deixar de planejar, analisar a viabilidade e o impacto na execução de Requisições de Mudança, na instalação de novas soluções e no deploy correções.	Por ocorrência	5
TRS31	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI.	Por ocorrência	5
TRS32	Deixar de operar e/ou monitorar proativamente o ambiente de TIC.	Por ocorrência	5
TRS33	Deixar de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves	Por ocorrência	15
TRS34	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	Por ocorrência	5
TRS35	Deixar de realizar planejamento, avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta.	Por ocorrência	10
TRS36	Não executar mudanças emergenciais no prazo máximo de 2 horas após envio da RDM. Será considerada uma nova ocorrência para fins de glosa cada 1 hora sem a execução da mudança emergencial solicitada.	Por ocorrência	5
TRS37	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS38	Deixar de apresentar a proposta de execução de atividades na data acordada com o CONTRATANTE, quando de uma Requisição Planejada, ou apresentá-la de forma incompleta.	Por ocorrência	10

TRS39	Não respeitar o cronograma apresentado em uma proposta de execução de atividades quando se tratar de uma Requisição Planejada.	Por ocorrência	10
TRS40	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	10
TRS41	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS42	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas do CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades, em no máximo 12 horas após a notificação formal.	Por dia incompleto	10
TRS43	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	5
TRS44	Deixar de elaborar o Plano de Capacitação de Colaboradores um mês antes do término de cada semestre de execução contratual, ou de executar qualquer um dos treinamentos solicitados pelo CONTRATANTE (ver item 5.33 do Termo de Referência). - VERIFICAR	Por mês incompleto de atraso	10
TRS45	Deixar de implantar em um prazo de quatro meses após o início da prestação dos serviços link de dados exclusivo entre CONTRATADA e CONTRATANTE, atendendo aos requisitos presentes na seção 10.3 do Termo de Referência.	Por mês incompleto de atraso	30
TRS46	Deixar de implantar durante o PAO a Ferramenta de Requisição de Serviços e a Solução de Assistente Virtual Inteligente (descritas nas seções 5.28 e 5.29, respectivamente) com todas as características e requisitos necessários.	Por mês incompleto de atraso	100
TRS47	Deixar de apresentar no prazo definido por este Termo de Referência as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da CONTRATADA (ver item 10.4 do Termo de Referência).	Por mês incompleto de atraso	10
TRS48	Deixar de apresentar ao CONTRATANTE o impacto e o cronograma da solução do Problema no Tempo Máximo para Solução do Incidente do respectivo Incidente que deu origem ao Problema.	Por ocorrência	5
TRS49	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100
TRS50	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	200
TRS51	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações do contratante, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	Por ocorrência	50
TRS53	Deixar de agir pró-ativamente e solucionar tarefas (jobs) de backup ou rotinas operacionais acordadas que estejam apresentando problemas recorrentes ou persistentes.	Por ocorrência	5
TRS54	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma recorrente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	10

6.10. Relatórios:

6.10.1. Caberá a Empresa Contratada pela DT/PPF, o fornecimento de relatórios, ou de meios para geração de relatórios, com a finalidade de possibilitar a medição do contrato celebrado entre a Polícia Federal no estado da Paraíba e a Empresa Contratada para prestação dos serviços de N2 e N3 nas unidades.

6.10.2. O relatório deverá conter as informações referentes ao Indicador de nível mínimo de Serviço – INS, ao Indicador de desempenho – IND, e aos Termos de Serviço – TRS.

6.10.3. Caberá a Empresa Contratada pela SR/PPF, para a prestação de serviços de 2º e 3º nível, a interpretação dos relatórios, apresentar justificativas, e enviar relatório específico dos serviços de 2º e 3º nível para aprovação e posterior envio da nota fiscal de pagamento.

6.11. Sistemas e Recursos de TI utilizados, e sua classificação:

6.11.1. Sistemas Críticos

Tabela - 11

SISTEMA	DESCRIÇÃO	SGBD	LINGUAGEM / SERVIDOR DE APLICAÇÃO	URGÊNCIA
SISCART	Sistema Cartorário	PostgreSQL	Linux	Crítica

6.11.2. Sistemas Essenciais

Tabela - 12

SISTEMA	DESCRIÇÃO	SGBD	LINGUAGEM / SERVIDOR DE APLICAÇÃO	URGÊNCIA
ZABBIX	Sistema de Monitoramento	PostgreSQL	PHP/Apache	Alta
ASTERISK				

6.11.3. Recursos Críticos

Tabela - 13

RECURSOS	DESCRIÇÃO	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	URGÊNCIA
DNS Interno	Servidor de Nomes de Domínio Integrado ao Active Directory	Servidor Windows Server	Crítica
Bancos de Dados	Servidores de Banco de Dados Postgres e Mysql	Servidores Linux/Windows Server	Crítica
DHCP	Servidor de Alocação de Endereços IP Integrado ao Active Directory	Servidor Windows Server	Crítica
PABX-IP	Serviço de Telefonia IP	Servidor Asterisk	Crítica
CFTV	Sistema de Videomonitoramento	Servidor Windows Server	Crítica

6.11.4. Recursos Essenciais

Tabela - 14

RECURSOS	DESCRIÇÃO	INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	URGÊNCIA
Servidor de Arquivos	Servidor de Arquivos para o Ambiente Microsoft Windows	Servidor Windows Server	Crítica
Active Directory	Serviço de Diretório Windows Active Directory	Servidor Windows Server	Crítica

7. ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO

7.1. O Custo total estimado é de R\$ R\$ 185.388,00.

8. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

8.1. Assim, diante do exposto acima, entendemos ser VIÁVEL a contratação da solução demandada. Em cumprimento ao disposto no art. 11, § 2º, da Instrução Normativa nº 1, de 04 de abril de 2019, emitida pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, o presente documento segue assinado pelos Integrantes Requisitante e Técnico da Equipe de Planejamento da Contratação, designada pelo documento de Instituição da Equipe de Planejamento da Contratação – SEI 17538974.

9. APROVAÇÃO E ASSINATURA

9.1. O presente planejamento foi elaborado em harmonia com a Instrução Normativa nº 1/2019 – Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia, bem como em conformidade com os requisitos técnicos necessários ao cumprimento das necessidades e objeto da aquisição. No mais, atende adequadamente às demandas de negócio formuladas, os benefícios pretendidos são adequados, os custos previstos são compatíveis e caracterizam a economicidade. Os riscos envolvidos são administráveis e a área requisitante priorizará o fornecimento de todos os elementos aqui relacionados necessários à consecução dos benefícios pretendidos, pelo que recomendamos a aquisição proposta.

INTEGRANTE REQUISITANTES	INTEGRANTE TÉCNICOS
<p>MARCIO PONCIANO DA SILVA Matrícula PF: 7.399 - SIAPE: 1225042</p> <p>LUIZ ROBERTO PEREIRA DOS SANTOS Matrícula PF: 12.793 - SIAPE: 1479951</p> <p>Brasília, 10 de maio de 2021.</p>	<p>WANDERLEI ANTÔNIO MOI Matrícula PF: 9000016 - SIAPE: 1673299</p> <p>ARIOSVALDO ANDRÉ COSTA Matrícula PF: 8.654 - SIAPE: 455441</p> <p>Brasília, 10 de maio de 2021.</p>

AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA DE TIC DA UNIDADE
<p>GUSTAVO PAULO LEITE DE SOUZA Delegado de Polícia Federal Superintendente Regional</p> <p>Brasília, 10 de maio de 2021.</p>



Documento assinado eletronicamente por **GUSTAVO PAULO LEITE DE SOUZA, Superintendente Regional**, em 09/12/2021, às 16:35, 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 **21335186** e o código CRC **97C4C8EE**.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÕES - CPL/SELOG/SR/PF/PB

ANEXO III - EDITAL Nº 11/2021-SR/PF/PB

MINUTA DE TERMO DE CONTRATO - PRESTAÇÃO DE SERVIÇO CONTINUADO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO SEM DEDICAÇÃO DE MÃO-DE-OBRA EXCLUSIVA

TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº/....., QUE FAZEM ENTRE SI A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DA POLÍCIA FEDERAL NA PARAÍBA E A EMPRESA

A SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DO DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL NO ESTADO DA PARAÍBA, com sede no Rua Aviador Mario Vieira de Melo, S/N, CEP 58.034-045, João Agripino, João Pessoa/PB, inscrito(a) no CNPJ sob o nº 00.394.494/0031-51, neste ato representado pelo Senhor Superintendente Regional da Polícia Federal na Paraíba, **GUSTAVO PAULO LEITE DE SOUZA**, Delegado de Polícia Federal, nomeado pela Portaria nº 555 de 24 de Maio de 2020, publicada no Diário Oficial da União de 25 de Maio de 2020, doravante denominada CONTRATANTE, e a **XXXX** inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº **XXXX**, sediado(a) na **XXXX**, doravante designada CONTRATADA, neste ato representada pelo Sr. **XXX**, portador da Carteira de Identidade nº **XXXX**, expedida pelo **XXXX**, e CPF nº **XXXX**, tendo em vista o que consta no Processo nº08375.006274/2020-18 e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, da Lei nº 8.248, de 22 de outubro de 1991, do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de Abril de 2019 e da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5, de 26 de maio de 2017 e suas alterações, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do nº/20....., mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de serviços continuados de tecnologia da informação e comunicação com atendimento aos usuários de TIC, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC, que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital.

1.2. Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão, identificado no preâmbulo, e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

1.3. Objeto da contratação:

Tabela 01				
ID	Descrição do Serviço	Código CATSER	Quant Mensal	Quant Anual
1	Serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, com atendimento aos usuários de TIC, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC. Com previsão mensal de: 250 Suportes ao usuário de TIC. 20 Suportes para sustentação da infraestrutura de TIC.	26980	270	3.240

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência deste Termo de Contrato é aquele fixado no Edital, com início na data de **XXX** e encerramento em **XXX**, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e seja observado o disposto no Anexo IX da IN SEGES/MP nº 05/2017, atentando, em especial para o cumprimento dos seguintes requisitos:

2.1.1. Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;

- 2.1.2. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 2.1.3. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- 2.1.4. Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;
- 2.1.5. Haja manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação;
- 2.1.6. Seja comprovado que a contratada mantém as condições iniciais de habilitação.
- 2.2. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.
- 2.3. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO

- 3.1. O valor mensal da contratação é de R\$ (.....), perfazendo o valor total de R\$ (.....).
- 3.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

4. CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 4.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 2021, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 000001/200396

Fonte: 0100000000

Programa de Trabalho: 172371

Elemento de Despesa: 339040

PI: PF99900T121

- 4.2. No(s) exercício(s) seguinte(s), as despesas correspondentes correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

5. CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO

- 5.1. O prazo para pagamento à CONTRATADA e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência e no Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.

6. CLÁUSULA SEXTA – REAJUSTAMENTO DE PREÇOS EM SENTIDO AMPLO.

- 6.1. As regras acerca do reajustamento de preços em sentido amplo do valor contratual (reajuste em sentido estrito e/ou repactuação) são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo deste Contrato.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

- 7.1. Não haverá exigência de garantia de execução para a presente contratação.

8. CLÁUSULA OITAVA – MODELO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E FISCALIZAÇÃO

- 8.1. O modelo de execução dos serviços a serem executados pela CONTRATADA, os materiais que serão empregados, a disciplina do recebimento do objeto e a fiscalização pela CONTRATANTE são aqueles previstos no Termo de Referência, anexo do Edital.

9. CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

- 9.1. As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

10.1. As sanções relacionadas à execução do contrato são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – RESCISÃO

11.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido:

11.1.1. por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, e com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo ao Edital;

11.1.2. amigavelmente, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993.

11.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados e precedidos de autorização da autoridade competente, assegurando-se à CONTRATADA o direito ao contraditório, bem como à prévia e ampla defesa.

11.3. A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

11.4. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido de Relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:

11.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

11.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

11.4.3. Indenizações e multas.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – VEDAÇÕES E PERMISSÕES

12.1. É vedado à CONTRATADA interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

12.2. É permitido à CONTRATADA caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020.

12.2.1. A cessão de crédito, a ser feita mediante celebração de termo aditivo, dependerá de comprovação da regularidade fiscal e trabalhista da cessionária, bem como da certificação de que a cessionária não se encontra impedida de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

12.2.2. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratada) pela execução do objeto contratual, com o desconto de eventuais multas, glosas e prejuízos causados à Administração, sem prejuízo da utilização de institutos tais como os da conta vinculada e do pagamento direto previstos na IN SEGES/ME nº 5, de 2017, caso aplicáveis.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – ALTERAÇÕES

13.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993, bem como do ANEXO X da IN/SEGES/MP nº 05, de 2017.

13.2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

13.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS CASOS OMISSOS

14.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – PUBLICAÇÃO

15.1. Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo previsto na Lei nº 8.666, de 1993.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – FORO

16.1. É eleito o Foro da cidade de João Pessoa/PB para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 55, §2º, da Lei nº 8.666/93.

Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado em duas (duas) vias de igual teor, que, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes e por duas testemunhas.

....., de..... de 20.....

GUSTAVO PAULO LEITE DE SOUZA
Delegado de Polícia Federal
Superintendente Regional da Polícia Federal na Paraíba

Representante legal da CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

1-

2-



Documento assinado eletronicamente por **GUSTAVO PAULO LEITE DE SOUZA, Superintendente Regional**, em 09/12/2021, às 16:35, 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 **21335295** e o código CRC **D1DF6E6E**.

Referência: Processo nº 08375.006274/2020-18

SEI nº 21335295