



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

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 08361.002743/2021-60

Processo Administrativo nº: 08361.002743/2021-60

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

NTI/SR/PF/AP
Macapá-AP, abril de 2022

Histórico de Revisões

DATA	VERSÃO	DESCRIÇÃO	AUTOR
03/03/2022	1.0	Finalização da primeira versão do documento	Antonio Bartolomeu Ronaldo Henrique Ribeiro Neto
17/03/2022	1.1	Revisão da primeira versão do documento	Antonio Bartolomeu Ronaldo Henrique Ribeiro Neto
19/03/2022	1.2	Segunda revisão do documento	Antonio Bartolomeu Ronaldo Henrique Ribeiro Neto

1. **OBJETO DA CONTRATAÇÃO**
- 1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), sem dedicação de mão de obra exclusiva, com atendimento aos usuários de TIC, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC pelo período de 12 (doze) meses, baseado em modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos conforme especificações e condições deste Termo de Referência e seus Anexos, por meio de licitação na modalidade pregão do tipo menor preço.
- | LOTE/GRUPO | DESCRIÇÃO DOS ITENS | UNIDADE DE FORNECIMENTO | CÓDIGO CATSER/CATMAT | QUANTIDADE |
|------------|---|-------------------------|----------------------|------------|
| ÚNICO | ITEM 01 – Serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, com atendimento aos usuários | Valor Fixo Mensal | 26980 | 12 |
| | ITEM 02 – Suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC. | Valor Fixo Mensal | 27014 | 12 |
| | ITEM 03 – Prestação de serviços de terceiros. OBS.: Maior desconto, mediante chamado. | Anual | 01260 | 1 |
| | ITEM 04 – Fornecimento de material de terceiros. OBS.: Maior desconto, mediante chamado. | Anual | 0451816 | 1 |
- 1.2. Os itens 03 e 04 serão objetos de lance pelo critério de maior desconto.
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.
- 2.2. 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, compreendidos os serviços de suporte de 2º e 3º nível, prestação de serviços de terceiros e fornecimento de material de terceiros.
- 2.3. Não fará parte desta contratação o serviço de suporte de 1º nível, uma vez que esse serviço será prestado de forma centralizada pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal (DTI/PF).
- 2.4. Serviços que compõem a solução:
- 2.4.1. A quantidade mensal estimada é o resultado da quantidade mensal estimada para chamados de atendimento aos usuários de TIC, somada a quantidade mensal estimada para chamados de suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC.
- 2.4.2. Quantidade mensal total estimada de chamados = 143 (cento e quarenta e três).
- 2.4.3. A quantidade de chamados anual estimada é o resultado da quantidade estimada de chamados mensal, multiplicada por 12 meses: quantidade anual estimada de chamados = 1.716 (mil setecentos e dezesseis)
- | | |
|---|---------------------|
| Tabela 1 - Quantidade EFETIVA de chamados registrados nos últimos 18 meses. | |
| Chamados de 2º nível | Chamado de 3º nível |
| 2.446 | 116 |
- | Tabela 2 - Quantidade ESTIMADA de chamados de suporte de TIC. | | | |
|---|--|-------------------|------------------|
| ID | Descrição do Serviço | Quantidade Mensal | Quantidade Anual |
| 1 | N2 - Serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, com atendimento aos usuários | Chamados N2 | 1.632 |
| | | 136 | |
| 2 | N3 - Suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC. | Chamados N3 | 84 |
| | | 7 | |
| TOTAL | | 143 | 1.716 |
- 2.5. 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 do Amapá**, nos endereços informados neste Termo de Referência.
- 2.5.1. O Horário Administrativo será compreendido, nos dias úteis, das 07:30 h às 18:00 h.
- 2.5.2. O Horário de Plantão será compreendido, nos dias úteis, das 18h às 07:30 h do dia seguinte, e ainda durante às 24h dos sábados, domingos e feriados, até o próximo dia útil às 07:30h.
- 2.5.3. A maioria dos serviços serão prestados durante os dias úteis da semana, aproximadamente 96% (noventa seis por cento), de segunda-feira a sexta-feira, no horário administrativo em todas as unidades da Polícia Federal no Amapá. 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.
- 2.5.4. A CONTRATADA deverá fornecer os meios de contato (e-mail, telefone fixo, telefone celular, etc) com os profissionais responsáveis pelos atendimentos em horário alternativo.
- 2.5.5. Os suportes do catálogo de serviço referentes a dúvidas, deverão ser atendidos apenas em horário administrativo.
- 2.5.6. 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.
- 2.6. Será vedada a utilização de técnicos não familiarizados com as rotinas e o ambiente da CONTRATADA para os atendimentos dos chamados, objetos desta contratação. Todos os técnicos envolvidos, independentemente do dia ou do horário do atendimento, deverão estar previamente aprovados pela CONTRATADA e possuir todas as informações certificações, qualificações e autorizações de acesso exigidos para a devida prestação do serviço.
- 2.7. O atendimento dos suportes será prestado a partir do encaminhamento do chamado pela central de atendimento 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/AP, como também poderão interagir de forma remota a partir das dependências da CONTRATANTE.
- 2.8. A CONTRATADA terá acesso a plataforma de gerenciamento disponibilizada pela DTI/PF, para gerenciar os suportes, sendo fornecidos quantidade suficientes de usuários únicos para a execução do objeto. A CONTRATADA também poderá ter acesso externo através de VPN, com usuários autorizados pela Polícia Federal, para gerenciar os suportes, sendo que o acesso remoto deverá ser originado necessariamente, via de regra, de um site da CONTRATANTE. A ferramenta de acesso remoto será disponibilizada pela CONTRATANTE.
- 2.9. A plataforma de gerenciamento de suportes deverá ser utilizada pela CONTRATADA na geração dos relatórios de atendimento, que deverão ser enviados para a CONTRATANTE mensalmente, sendo que o relatório deverá ser enviado para aprovação antes da emissão da nota fiscal.
- 2.10. Para fins de medição dos tempos de atendimento, o início de atendimento ocorrerá depois que o atendimento da DTI/PF escalar o *ticket* de chamado para a equipe de suporte local da SR/PF/AP.
- 2.11. A natureza do serviço a ser contratado requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários dos serviços de TIC, estimadas com base em dados históricos e que podem decorrer 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.
- 2.12. O método de trabalho empregado é baseado no conceito de delegação de responsabilidade, conforme consta no ITIL. Esse conceito define o 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.
- 2.13. 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, CBOK e PMBoK, em suas versões atualizadas.
- 2.14. 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 alimentar e manter a documentação das rotinas e confecção dos relatórios exigidos no edital e no Termo de Referência, e outros que porventura sejam solicitados pela CONTRATANTE.

2.15. 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, histórico de ocorrências e operação dos serviços.

2.16. 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 de padronização do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação já definida pelo 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.

2.17. Deverá ser considerado que, por intermédio de Laudos de Avaliação Ambiental, os ambientes da Regional foram considerados áreas de periculosidade, o que terá reflexos sobre a remuneração dos técnicos responsáveis pelo atendimento presencial nas unidades da CONTRATADA localizadas no Estado do Amapá.

2.18. Atendimento de Suportes ao Usuário de TIC:

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

2.18.2. 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.

2.18.3. Alguns usuários serão definidos como VIP e terão preferência na classificação de prioridade no atendimento. O número máximo de usuários VIPs previsto é de 12 (doze) usuários.

2.18.4. Os usuários VIPs 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.

2.18.5. A definição dos usuários VIPs é realizada de acordo com a posição de chefia ocupada dentro da estrutura organizacional.

2.18.6. 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.

2.19. Atendimento de Suporte a Infraestrutura de TIC:

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

2.19.2. 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.

2.20. Catálogo de Serviços:

2.20.1. A Tabela 4 especifica o catálogo de serviços para todas as Unidades da PF no Estado do Amapá, bem como a equipe que deverá atuar na solução.

2.20.2. A Tabela 3 especifica os tempos de início de tratamento do chamado (TIT) e os tempos máximos de solução (TMS).

2.20.3. O TMS pode 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.

2.20.4. O TIT varia para cada localidade dependendo da distância, cada localidade terá até 5 tempos de TIT diferentes. O TIT é considerado como o tempo que a CONTRATADA leva para atribuir o chamado e deslocamento até o local de atendimento.

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

2.20.6. Os suportes previamente classificados pela central de atendimento da DTI/PF e escalados para o atendimento na SR/PF/AP, 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 3.

Tabela 3 - Tempos de Início de Tratamento do Chamado (TIT) e os Tempos Máximos de Solução (TMS)					
Prioridade	TIT				TMS
	SR/PF/AP	DPF/OPE/AP	Posto da PF na Ponte Binacional BR/GF em Oiapoque/AP	Aeroporto Internacional de Macapá-AP	
1 (Maior)	30 mim	30 mim	30 mim	1h	3h
2	30 mim	1h	1h	1h	4h
3	30 mim	1h	1h	1h	8h
4	30 mim	1h	1h	1h	16h
5 (Menor)	30 mim	1h	1h	1h	24h

Tabela 4 - Catálogo de serviços para todas as unidades da PF no Estado do Amapá.

Tipo de Atendimento	Área de Atividade	Atividade	Equipe de Suporte ao Usuário de TIC	Equipe de Suporte a Infraestrutura de TIC
Atendimento ao Usuário de TIC	Acesso à Internet	Relatar Falha Geral no Acesso à Internet	x	x
		Relatar Falha no acesso a 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
		Atualizar softwares homologados	x	x
	Aplicativos (Softwares)	Configurar softwares homologados	x	x
		Corrigir falha em software	x	x
		Dúvidas sobre softwares	x	x
		Instalar softwares homologados	x	x
		Alterar Dados Cadastrais	x	x
	Contas e Perfis de Acesso	Alterar/Desbloquear senha de rede	x	x
		Criar conta de usuário	x	x
		Habilitar/Movimentar conta de usuário	x	x
	Desktops/ Notebooks e Periféricos	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
		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 / periféricos	x	x
		Zerar contador de tentativas falhas no token	x	x
		Abrir e acompanhar chamados de garantia de equipamentos	x	x
		Configurar ou tratar falha em video wall	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
		Tratar indisponibilidade	x	x
		Abrir e acompanhar chamados de garantia de equipamentos	x	x
	Mainframe (Tela DTI)	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
Video Wall		configurar video wall	X	X
		tratar falha ou indisponibilidade de videowall	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
		Tratar falhas no ramal	x	x
Câmera de Vídeo IP		Teste de Câmera	x	x
		Identificar Falha de Câmera	x	x
		Configurar Câmera	x	x
		Instalar/Substituir Câmera		X
Suporte a Infraestrutura de TIC	Backup e Armazenamento de Dados	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
		Instalação/Remoção de servidores Físicos		x
		Solicitar confecção de cabos de rede para interconexão de equipamentos		x
		Solicitar reparo		x
	Governança de Serviços de TI	Dúvidas de Identidades		x
		Abrir e acompanhar chamados de garantia de equipamentos	x	x
		Criar/Alterar/Excluir item da base de conhecimento		x
		Criar item na base de conhecimento		x
		Entregar Relatório Mensal		x
		Fornecer Relatórios ou Informações		x

	Tratativa de Satisfação		x
Microsoft	Acompanhar Atividades de Terceiros	x	x
	Criar pastas no Servidor de Arquivos		x
	Dúvidas de Microsoft	x	x
	Emitir Relatórios		x
	Modificar estrutura de grupos de domínio		x
	Modificar perfil/atributo de acesso ao domínio		x
	Movimentar de Usuário no Active Directory-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
	Criar novo monitoramento	x	x
	Criar usuário na ferramenta de monitoramento Zabbix	x	x
Monitoramento	Dúvidas Monitoramento	x	x
	Fornecer Relatórios ou Informações	x	x
	Monitoramento da Execução das Rotinas de Backup		x
	Monitoramento da infraestrutura física (ar condicionado, combustível, grupo gerador, iluminação, acesso biométrico e outros)		x
	Monitoramento de avisos de alerta, logs e mensagens de erro de equipamentos e sistemas	x	x
	Monitoramento de tráfego, uso de recursos e equipamentos da infraestrutura de redes	x	x
	Monitoramento dos enlaces de rede de longa distância		x
	Monitoramento do uso e consumo de recursos dos servidores de aplicações		x
	Monitoramento do Uso e Desempenho do Storage		x
	Acompanhar fornecedor externo	x	x
	Atualizar topologia documental		x
Redes	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	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	x
	Realizar interconexão de equipamentos	x	x
	Realizar manutenção corretiva programada de equipamentos de infraestrutura de redes	x	x
	Realizar manutenção preventiva de equipamentos de infraestrutura de redes	x	x
	Relatar Erro em Rede	x	x
	Reservar endereço IP, subrede, VLAN		x
	Configurar Mikrotik		x
	Configurar porta de switch para VOIP		x
	Solicitar novo Mikrotik para Estação AFIS		x
Segurança da Informação	Dúvidas de Segurança da Informação		x
	Executar teste de segurança		x
	Incluir regras em ferramenta de antivírus corporativo		x
	Instalar equipamentos de segurança		x
	Planejar / Conscientizar usuários	x	x
	Relatar erro	x	x
	Solicitar informações e relatórios		x
	Solicitar informações		x
Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores	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
	Criar monitoramento		x
	Alterar permissão para realização de chamadas		x
Telefonia	Atualizar firmware	x	x
	Configurar novo ramal	x	x
	Dúvidas de Telefonia	x	x

CFTV	Realizar backup da solução de telefonia		x
	Realizar configurações ou alterações existentes no aparelho	x	x
	Relatar indisponibilidade, defeitos e falhas de telefonia	x	x
	Configuração e Manutenção de PABX IP	x	x
	Instalação, Configuração e Manutenção de Gateway		x
	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

2.21. Da prestação dos serviços de terceiros e fornecimento de material por terceiros.

2.21.1. Os valores referentes aos itens 03 e 04 do lote único deste processo de contratação **não integrarão, via de regra, o valor mensal devido a CONTRATADA. A parcela referente a aqueles valores somente serão devidos a CONTRATADA quando formalmente solicitados, autorizados e atestados** pela equipe de fiscalização respeitando os limites definições deste Termo de Referência.

2.21.2. A prestação dos serviços de terceiros e o fornecimento de material por terceiros correspondentes aos itens 03 e 04 do lote único da contratação trata-se de serviços de manutenção corretiva com ou sem fornecimento de peças para equipamentos como PABX, ativos de rede de dados, nobreaks, impressoras e equivalentes, não previstos para execução pelos suportes N2 e N3, passíveis de subcontratação. A CONTRATADA deverá apresentar no mínimo 3 (três) orçamentos em até 10 dias úteis à CONTRATANTE, que avaliará tais orçamentos ou poderá providenciar um outro para confrontação. Com o orçamento aprovado, a CONTRATADA administrará a execução do serviço apresentando a nota ao fiscal do contrato para inserção no processo para posterior ressarcimento dentro dos limites estabelecidos neste termo de referência.

2.21.3. Será reembolsado à CONTRATADA até o limite anual de R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais) para o item 03 e R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais) para o item 04, já incluídos nestes os tributos pertinentes, referente a serviços de terceiros e fornecimento de material de terceiros;

2.21.4. O valor anual indicado trata-se de mera estimativa e previsão de gasto, podendo ocorrer ou não;

2.21.5. Durante a execução do contrato poderá ocorrer demanda mensal dos itens 03 e 04 superiores a 1/12 (hum doze avos) e atípica, que deverá ser devidamente relatada e justificada, esta terá de ser expressamente autorizada pela FISCALIZAÇÃO do Contrato, e de forma que a soma dos valores mensais utilizados não ultrapasse o montante total anual contratado;

2.21.6. Os valores dos serviços de terceiros realizados deverão vir discriminados na nota fiscal da CONTRATADA de forma separada da nota fiscal mensal de serviços de suporte a que se refere os itens 01 e 02 do lote único da contratação;

2.21.7. A CONTRATADA deverá apresentar juntamente com sua nota fiscal, o orçamento autorizado de serviço e/ou de material pela CONTRATANTE, nota de serviços ou serviços com emprego de materiais, ou de fornecimento de materiais da empresa que efetivamente executou os serviços.

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

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

2.22.2. Todas as demandas referentes a execução contratual deverão ser tratadas entre os representantes legais da Polícia Federal e o preposto da CONTRATADA.

2.22.3. O preposto deverá cumprir as atribuições de supervisão, coordenação e gestão da equipe de suporte.

2.22.4. O profissional elencado atuará, exclusivamente, como preposto, sem acúmulo de funções de atendimento aos usuários.

2.22.5. O preposto NÃO integrará a equipe técnica de atendimentos e responderá pela interação com a CONTRATANTE sob todos os aspectos.

2.22.6. Participar de reuniões mensais, tais reuniões poderão ser de forma remota, com representantes do CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados;

2.22.7. Gerir os recursos humanos disponibilizados ao contrato;

2.22.8. Planejar e acompanhar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação às atividades de suporte presencial, a partir dos chamados finalizados por esta equipe no sistema de requisição de serviço.

2.22.9. Acompanhar e gerenciar o desempenho das equipes de suporte presencial.

2.22.10. Priorizar os atendimentos mais críticos na escala de prioridades, de acordo com o definido neste Termo de Referência, assim como aqueles que o CONTRATANTE definir como críticos.

2.22.11. Implantar as melhorias.

2.22.12. Todas as atividades do preposto poderão ser realizadas de forma remota e o preposto não exclusivo a Contratante.

2.22.13. Participar de reuniões mensais, de forma remota, com representantes do CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados;

2.22.14. Gerir os recursos humanos disponibilizados ao contrato;

2.22.15. Planejar e acompanhar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação às atividades de suporte presencial, a partir dos chamados finalizados por esta equipe no sistema de requisição de serviço.

2.22.16. Acompanhar e gerenciar o desempenho das equipes de suporte presencial.

2.22.17. Priorizar os atendimentos mais críticos na escala de prioridades, de acordo com o definido neste Termo de Referência, assim como aqueles que o CONTRATANTE definir como críticos.

2.22.18. Implantar as melhorias.

2.22.19. Todas as atividades poderão ser realizadas de forma remota e o preposto não exclusivo a Contratante.

2.23. MATERIAIS E RECURSOS A SEREM DISPONIBILIZADAS PELA CONTRATANTE:

2.23.1. A Polícia Federal disponibilizará na sede da SR/PF/AP os seguintes recursos para CONTRATADA:

2.23.1.1. Bancada para manutenção e configuração de equipamentos.

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

2.24. MATERIAIS E RECURSOS A SEREM DISPONIBILIZADAS PELA CONTRATADA:

2.24.1. Computadores para a equipe contratada, que serão usados na prestação remota dos serviços.

2.24.2. Kit de ferramental contendo, no mínimo, os seguintes itens: chaves philips de diversos tamanhos; chaves de fenda de diversos tamanhos; chaves allen de diversos tamanhos; localizador de cabos; alicate de bico; alicate de corte; alicate universal; alicate de crimpar conector RJ-45; alicate punch down; multímetro digital; testador de rede; soprador; aspirador de pó para microcomputadores, rotulador eletrônico portátil.

2.24.2.1. Smartphone com contrato de telefonia e dados móveis para realização das atividades de atendimento.

2.25. CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS:

2.25.1. 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.

2.25.2. 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.

2.25.3. 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 pessoalidade e subordinação direta.

2.25.4. Conforme a [Portaria SGD/ME 6432 de 15 de junho de 2021](#) estes serviços são considerados comuns, pois os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, sendo prestados preferencialmente por empresas fornecedoras de serviço técnico em TIC.

3. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

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

3.2. O fato de que 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](#) e pela [Portaria SGD/ME 6432 de 15 de junho de 2021](#).

3.3. 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 do Amapá, é necessário promover um novo processo licitatório para seleção de fornecedor dos serviços que são objetos deste Termo de Referência.

3.4. 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.

3.5. 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.

3.6. 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 DTI/PF 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.

3.7. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

Tabela 5 - 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 6 - ALINHAMENTO AO PDTIC 2020-2021	
ID	Ação do PDTIC
N118	Contratar serviço de suporte e operação de infraestrutura de TIC das unidades descentralizadas

Tabela 7 - ALINHAMENTO AO PAC 2020-2021	
Item	Descrição
576	Informática - Suporte Técnico (Software / Equipamentos)
577	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INFORMÁTICA

3.8. Estimativa da demanda - A estimativa e quantidade de serviços a serem contratados levaram em consideração os seguintes parâmetros:

3.8.1. Localidades que deverão ser atendidas e a quantidade de usuários por localidade:

3.8.1.1. Na Tabela 8 são apresentadas as localidades, seus respectivos endereços e a quantidade de usuários das Unidades da Polícia Federal no estado do Amapá, onde a empresa prestará os atendimentos dos chamados.

Tabela 8 - Endereço de referência para distâncias apresentadas é o atual prédio da Superintendência Regional da Polícia Federal no estado do Amapá			
Localidade	Endereço	Distância até SR/PF/AP+ (km)*	Quantidade de usuários
SR/PF/AP	Entroncamento das Rodovias Norte-Sul e BR-210, S/N – Infraero – Macapá/AP	0	150
DPF/OPE/AP	Av. Barão do Rio Branco, nº 500 – Oiapoque/AP	575	25
Aeroporto de Macapá	Rua Hildemar Maia, S/N – Jesus de Nazaré – Macapá /AP	7	4
Posto da PF na Ponte Binacional BR/GF em Oiapoque/AP	Ponte Transfronteiriça Brasil-França – Oiapoque/AP	573	4

3.8.2. Informações sobre o contrato anterior:

3.8.2.1. Processo SEI 08361.300569/2016-51, Contrato nº 12/2016-SR/PF/AP no Valor mensal de: R\$ 34.752,49.

3.8.2.2. Objeto: Prestação de serviços continuados de suporte técnico em Tecnologia da Informação (TI), para suprir as necessidades das Unidades da Polícia Federal no Estado do Amapá.

3.8.3. Relatório de suporte do sistema de atendimento atual:

3.8.3.1. Os dados apresentados na Tabela 9, quantidade média de chamados de segundo e terceiro nível nos últimos 18 (dezoito) meses nas principais unidades; foram extraídos da atual plataforma de gerenciamento de chamados adotado pelo NTI/SR/PF/AP.

Tabela 9 - Quantidade média de chamados de segundo e terceiro nível nos últimos 24 (vinte e quatro) meses das principais unidades.			
Localidade	Quantidade mensal de chamados de 2º nível, considerando a média dos últimos 18 meses do contrato atual.	Quantidade mensal de chamados de 3º nível, considerando a média dos últimos 18 meses do contrato atual.	
SR/PF/AP	135,89	6,44	
DPF/OPE/AP	*não foi possível recuperar o histórico de chamados da localidade	*não foi possível recuperar o histórico de chamados da localidade	

3.8.4. O Parque de equipamentos das Unidades da PF no Estado do Amapá:

Tabela 10 - Parque de equipamentos das unidades da PF no estado do Amapá.				
FABRICANTE/MODELO	SR/PF/AP	DPF/OPE/AP	POSTO DA PF NO AEROPORTO DE MACAPÁ/AP	Posto da PF na Ponte Binacional BR/GF
Usuário	125	20	5	5
Switch de Acesso	48	4	4	1
Switch Core	1	-	-	-
DVR	2	-	-	-
Câmera IP	93	18	-	-
SD WAN	2	-	-	-
Acelerador WAN	1	1	-	-
Servidor Físico	2	-	-	-
Máquina Virtual	7	-	-	-
Storage	1	1	-	-
Supermicro	1	-	-	-

Servidor Aplicação DHCP	1	1	-	-
Computador desktop	50	-	-	-
Dock Station	120	15	2	4
Monitor	210	35	8	12
Multifuncional	66	11	1	2
Notebook/Ultrabook	120	20	2	4
Desktop	62	16	3	6
Projektor	5	1	-	-
Relógio Ponto	6	-	-	-
Telefone	80	10	2	2
Scanner	32	4	-	2
Central Telefônica	1	1	-	-

3.8.5. Demanda Estimada de chamado para o período de 30 dias, e para 12 meses:

3.8.5.1. A metodologia adotada para estimar a quantidade de chamados de suporte ao usuário de TIC, foi a média dos últimos dois anos obtidos da atual plataforma de abertura de chamado do NTI/SR/PF/AP baseado no catálogo de serviços atual da DTI/PF. O novo cálculo dos chamados levou em consideração o fim contrato do SERPRO para atendimento do Sistema Nacional de Passaportes - SINPA e Sistema de Tráfego Internacional - STI; que foi assumido pelo NTI/SR/PF/AP.

3.8.5.2. A metodologia adotada para estimar a quantidade de chamados de suporte a infraestrutura de TIC, foram a média dos últimos dois anos obtidos da atual plataforma de abertura de chamado do NTI/SR/PF/AP baseado no catálogo de serviços atual da DTI/PF; a quantidade de equipamentos de infraestrutura de rede e máquinas virtuais existentes nas unidades da PF no Amapá; para cada equipamento e máquina virtual foram considerados abertura de pelo menos um chamado mensal para verificação dos mesmos.

3.9. Parcelamento da Solução de TIC

3.9.1. A licitação será em lote único composto de dois itens.

3.9.2. Mesmo se tratando de serviços de atendimento ao usuário de TIC e a infraestrutura de TIC, a EPC identificou que haveria dificuldades para gerenciar contratos diferentes em um mesmo ambiente de TI, tais dificuldades são relacionadas com as plataformas de gestão de chamados e fluxos de atendimento.

3.10. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados

3.10.1. Garantir o suporte de TI aos usuários servidores, estagiários e terceirizados, em todas as Unidades da PF no Estado do Amapá.

3.10.2. Garantir a sustentação da infraestrutura de TI em todas as Unidades da PF no Estado do Amapá.

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 do Amapá.

4.1.2. O suporte será prestado, via de regra, presencialmente. Em caso de necessidade de acesso remoto este deverá ser originado de uma localidade da Polícia Federal no Amapá.

4.1.3. Manter em funcionamento a infraestrutura de sustentação, dos sistemas de informática das Unidades da Polícia Federal no Estado do Amapá.

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

4.2. Requisitos de Capacitação

4.2.1. A Empresa Contratada deverá providenciar e arcar com as ações e os custos de capacitação para operação na plataforma de suporte, que é disponibilizada pela DTI/PF.

4.2.2. A Empresa Contratada deverá manter sua equipe técnica constantemente qualificada para execução dos serviços.

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. Lei Nº 8.666, DE 21 de junho de 1993 - Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.

4.3.3. 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;

4.3.4. Instrução Normativa nº 1 de 4 de abril de 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;

4.3.5. Instrução Normativa SEGES/MP nº 5 de 26 de maio de 2017 e suas alterações - Dispõe sobre regras e diretrizes para contratação de serviços continuados ou não.

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

4.3.7. Portaria SGD/ME 6432 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 e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SIS do Poder Executivo Federal;

4.3.8. Instrução Normativa Nº 31, de 23 de março de 2021 - Altera a Instrução Normativa nº 1, de 4 de abril de 2019, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SIS do Poder Executivo Federal.

4.3.9. Instrução Normativa Nº 73, de 5 de agosto de 2020 - Dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

4.3.10. Portaria nº 449, de 18 de maio de 2021 - Regulamenta os procedimentos e as diretrizes para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços, no âmbito dos órgãos e das entidades vinculadas do Ministério da Justiça e Segurança Pública, conforme critérios e padrões definidos pela Instrução Normativa nº 73, de 05 de agosto de 2020, da Secretaria de Gestão da Secretaria de Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia.

4.3.11. Portaria nº 20, de 14 de junho de 2016 - Dispõe sobre orientações para contratação de soluções de Tecnologia da Informação no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.

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 vantagem econômica e técnica 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 no início do mês de junho do ano de 2022.

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

4.6.2. 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.

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

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

4.6.5. 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).

4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.7.1. Os funcionários da CONTRATADA deverão estar vestidos de forma adequada ao ambiente do serviço público, com uniforme e portando crachá de identificação com foto e nome destacados.

- 4.7.2. Os uniformes a serem fornecidos pela CONTRATADA aos seus empregados deverão ser condizentes com a atividade a ser desempenhada no DPF, compreendendo peças para todas as estações climáticas do ano, sem qualquer repasse do custo para o empregado.
- 4.7.3. As peças acima devem ser confeccionadas com tecido e material de qualidade, seguindo os seguintes parâmetros mínimos: estilo polo em malha de piquet (piquê) PA de algodão (50% algodão e 50% poliéster), confortável e resistente.
- 4.7.4. O fornecimento dos uniformes deverá ser efetivado da seguinte forma: 02 (dois) conjuntos completos ao empregado no início da execução do contrato, devendo ser substituído 01 (um) conjunto completo de uniforme a cada 06 (seis) meses, ou a qualquer época, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, após comunicação escrita da CONTRATANTE, sempre que não atendam as condições mínimas de apresentação.
- 4.7.5. No caso de empregada gestante, os uniformes deverão ser apropriados para a situação, substituindo-os sempre que estiverem apertados.
- 4.7.6. O quantitativo acima estabelecido deverá ser disponibilizado aos empregados da Contratada que ficarão alocados na dependência da Superintendência Regional do Amapá. Os técnicos terceirizados deverão estar uniformizados no momento da prestação de serviço nas dependências das unidades do DPF pertencentes à circunscrição Estadual da Superintendência Regional no Amapá, incluindo as Unidades Descentralizadas – Delegacias e postos localizados no interior e na capital dos respectivos Estados.
- 4.7.7. Os uniformes deverão ser entregues mediante recibo, cuja cópia, devidamente acompanhada do original para conferência, deverá ser enviada ao Gestor do Contrato.
- 4.7.8. 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, com suporte de 2º nível, para os casos em que o suporte da DTI/PF não for capaz de atender.
- 4.8.4. Atendimento de suporte de 3º nível 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**
- 4.11.1. A CONTRATADA deverá comprovar em até 90 (noventa) dias após assinatura do contrato através de certificação, a qualificação técnica dos técnicos envolvidos 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 neste Termo de Referência.
- 4.12. **Requisitos e qualificações da Equipe de Suporte Técnico ao usuário de TIC.**
- 4.12.1. Os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos 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.
- 4.12.2. Todos os integrantes, envolvidos com o contrato, devem possuir as Certificações:
- 4.12.2.1. Microsoft "MD-100: Windows 10", ou certificado de capacitação com carga horária igual ou superior a 40 (quarenta) horas, ou equivalente.
- 4.12.2.2. Microsoft 365 Certified: Administrador Associado de Desktop Moderno, ou equivalente;
- 4.12.2.3. Todos os integrantes devem possuir a certificação HDI Desktop Support Technician (HDI-DST), ou equivalente.
- 4.12.3. 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.
- 4.12.4. 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 40 horas.
- 4.13. **Requisitos e qualificações da Equipe de suporte a infraestrutura de TIC**
- 4.13.1. Os colaboradores da CONTRATADA, diretamente envolvidos 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.
- 4.13.2. Todos os integrantes devem possuir a certificação HDI DESKTOP ADVANCED SUPPORT TECHNICIAN (HDI-DAST) ou equivalente.
- 4.13.3. Possuir no mínimo um colaborador com Certificação em Windows Server 2016 ou superior, ou equivalente.
- 4.13.4. Possuir, no mínimo, um colaborador com Certificação DCAP - Digium Certified Asterisk Professional ou equivalente, ou Certificado de Capacitação com carga horária de mínima de 30 horas.
- 4.13.5. Possuir, no mínimo, um colaborador com experiência mínima de 04 (quatro) anos na instalação, administração e sustentação de ambientes Windows Server 2016 ou superior.
- 4.14. **Requisitos e qualificações para o Colaborador elencado Preposto**
- 4.14.1. O Colaborador deverá ter diploma de Nível Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI) ou de Administração, ou áreas afins a estas, devidamente reconhecido pelo MEC, 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.
- 4.14.2. Experiência Profissional: Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de supervisão de Service Desk.
- 4.14.3. Deverá possuir as Certificações:
- 4.14.3.1. ITIL Foundation V3 ou superior, ou equivalente.
- 4.14.3.2. Certificação em COBIT 4.1 ou superior, ou equivalente.
- 4.14.3.3. Certificação em ISO 20000, ou equivalente.
- 4.15. A documentação que comprova a qualificação técnica dos integrantes das equipes e do preposto da CONTRATADO deverá ser entregue até 120 (cento e vinte) dias após a assinatura do contrato, sob pena de aplicação de multa da fatura nos termos do TRS12.
- 4.16. **Requisitos de Metodologia de Trabalho**
- 4.16.1. 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.
- 4.16.2. A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na Base de Conhecimento do CONTRATANTE.
- 4.16.3. 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.
- 4.16.4. 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.
- 4.16.5. 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.
- 4.16.6. 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.
- 4.17. **Requisitos de Segurança da Informação**
- 4.17.1. Conformidade com as normas ambientais em observação a [IN nº 1/2010-SLI/MPOG](#).
- 4.17.2. Observação das regras de segurança da PF, evitando acesso não autorizado a terceiros.
- 4.17.3. 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.

- 4.17.4. Investigação social dos funcionários da Empresa Contratada envolvidos na prestação dos serviços.
- 4.17.5. Utilização de crachá pelos funcionários da Empresa Contratada envolvidos na prestação dos serviços.
- 4.18. **Requisitos de providências a serem adotadas para implantação da solução**
- 4.18.1. Alinhar com a DTI/PF para utilização da plataforma de atendimento de chamados - Suporte de primeiro nível (N1).
- 4.18.2. Cadastrar os técnicos da CONTRATADA na plataforma de atendimento de chamados com seus respectivos níveis de acesso ao suporte.
- 4.18.3. Informar para a DTI/PF o catálogo de serviços e os tempos de atendimento, para ajustes na plataforma de atendimento de chamados.
- 4.18.4. Providenciar infraestrutura física de apoio, para utilização pelos técnicos da CONTRATADA.
- 4.18.5. Providenciar junto a DTI/PF acesso externo por VPN, para os técnicos da CONTRATADA.
- 4.18.6. Definir com a DTI/PF o detalhamento de relatórios para fim de medição contratual.
5. **RESPONSABILIDADES**
- 5.1. **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 n. 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, 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. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- 5.1.14. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- 5.1.15. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da CONTRATADA, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável; e
- 5.1.16. 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:
- 5.2.2. 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 dezoito 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.
- 6.1.1.1. A reunião inicial entre a Contratante a Contratada poderá ser realizada de forma remota por meio de plataforma de videoconferência.

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 (OFS) deverá ser enviada pelo gestor do contrato 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.

Tabela 12 - Protocolos de comunicação entre Contratante e Contratada.				
DOCUMENTO	FUNÇÃO	EMISSION	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

* dentre as informações diversas, esse canal pode ser utilizado para informar a respeito de andamento de requisições, mudanças e tratamento de incidentes.

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. **Prazos, horários de fornecimento dos serviços**

- 6.1.5.1. Conforme item 2.5 deste Termo de Referência.

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:
- 6.1.6.3. Quantidade de Chamados iniciados em conformidade com o TIT.
- 6.1.6.4. Quantidade de Chamados atendidos em conformidade com o TMS.
- 6.1.6.5. Percentagem de Chamados iniciados em conformidade com o TIT.
- 6.1.6.6. Percentagem de Chamados atendidos em conformidade com o TMS.
- 6.1.6.7. Índice de satisfação do usuário.
- 6.1.6.8. Estatísticas individualizadas de disponibilidade e de utilização de serviços e recursos críticos e essenciais.
- 6.1.6.9. Relação de ocorrências e não-conformidades detectadas para cada equipe especializada no período.
- 6.1.6.10. Sugestões de cada equipe especializada para melhorias nos processos de execução das atividades.
- 6.1.6.11. Relação de todos os objetos remanejados, ou substituídos.
- 6.1.6.12. A Contratada deverá emitir a nota fiscal detalhada, mensal, já descontada as possíveis glosas.
- 6.1.6.13. A Contratada deverá fornecer para a Contratante, documentação sobre alterações realizada na planta.
- 6.1.6.14. A CONTRATADA deverá fornecer para a CONTRATANTE, documentação sobre alterações realizada na planta.
- 6.1.7. Papéis e responsabilidades por parte da CONTRATANTE e da CONTRATADA
- 6.1.7.1. A CONTRATADA deverá prestar o serviço, emitir os relatórios, e emitir a documentação conforme solicitado.
- 6.1.7.2. A CONTRATANTE deverá fiscalizar o contrato, e efetuar o pagamento dos serviços realizados.

6.2. **Formas de transferência de conhecimento**

- 6.2.1. A CONTRATADA deverá repassar para a CONTRATANTE as informações sobre todas as atividades realizadas na planta de TI
- 6.2.2. A CONTRATADA se compromete, em conformidade com o parágrafo único do artigo 111 da Lei Federal nº 8.666/93, a participar de atividades de transição contratual e a transferir para o CONTRATANTE todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.
- 6.2.3. Com vista a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA se compromete a habilitar equipe de técnicos do CONTRATANTE no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo deste CONTRATO, repassando todo o conhecimento necessário para tal, a qualquer momento da execução contratual.
- 6.2.4. O CONTRATANTE poderá, a seu critério, alocar servidor(es) de seu quadro de pessoal para acompanhar as atividades de levantamento de requisitos ou qualquer outra atividade de escrutínio organizacional realizada pela CONTRATADA, tendo em vista a preservação do conhecimento de negócio relativo ao serviço prestado.
- 6.2.5. Após o Período de Adaptação Operacional, a CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), que deverá conter, no mínimo:
- 6.2.5.1. A descrição dos meios empregados na construção da Base de Conhecimentos.
- 6.2.5.2. A metodologia de trabalho.

- 6.2.5.3. Os modelos de gestão, gerência, trabalho e operação geral.
- 6.2.5.4. Os documentos e os artefatos a serem gerados.
- 6.2.5.5. Os processos, cronograma e outros recursos, que deverão ser usados para garantir que o CONTRATANTE retenha o conhecimento sobre as operações e os processos de gerenciamento e operação da Infraestrutura de TIC.
- 6.2.6. A CONTRATADA deverá descrever, dentro do Plano de Transferência de Conhecimento, a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento à equipe técnica do CONTRATANTE.
- 6.2.7. A CONTRATADA deverá propor reuniões periódicas com a equipe técnica do CONTRATANTE visando à transferência de conhecimento sobre o ambiente tecnológico, ao alinhamento dos trabalhos das equipes e à apresentação das mudanças e novas configurações no ambiente.
- 6.2.8. Todo processo, base de dados, aprendizado e documento produzido em decorrência da prestação dos serviços será de propriedade do CONTRATANTE.
- 6.2.9. O Plano de Transferência de Conhecimento deverá ser revisado periodicamente ou quando houver alterações de grande impacto em seu conteúdo. Em ocorrendo nova licitação, com mudança do fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar relatório final, contendo o Plano de Transferência de Conhecimento, e todos os demais documentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços.
- 6.3. **Mecanismos formais de comunicação**
- 6.3.0.1. Os usuários deverão usar os meios eletrônicos para abertura de chamados, esses meios serão disponibilizados pela DTI/PF.
- 6.3.0.2. Todas as demandas entre os fiscais e o preposto da Empresa Contratada deverá ser por e-mail.
- 6.3.0.3. Não será tolerada a comunicação direta entre fiscais e funcionários da CONTRATADA, devendo essa comunicação ser através do preposto da CONTRATADA.
- 6.4. **Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança**
- 6.4.1. 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.
- 6.4.2. 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, encontram-se nos ANEXOS III-TR e IX-TR.
- 6.5. **Procedimentos de transição e finalização do contrato**
- 6.5.1. Emissão de relatório final pela CONTRATADA, para pagamento da nota e fechamento do contrato.
- 6.5.2. Fornecimento pela CONTRATADA, da documentação da situação da rede de dados.
- 6.5.3. Quando restarem 06 (seis) meses antes da data do efetivo término do último ano de vigência do contrato de prestação dos serviços, a CONTRATADA deve prestar para o CONTRATANTE toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada dos Serviços para o CONTRATANTE.
- 6.5.4. Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá repassar para a LICITANTE vencedora do novo certame ou para técnicos do próprio CONTRATANTE, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito da prestação de serviço do contrato atual.
- 6.5.5. A falta de transferência de conhecimento caracterizará inexecução do contrato, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente, no contrato e neste instrumento.
- 6.5.6. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pelo CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a às obrigações em relação a todos os danos causados ao CONTRATANTE por esta falha.
- 6.5.7. A CONTRATADA será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteça de forma precisa e responsável.
- 6.5.8. A CONTRATADA compromete-se a fornecer para o CONTRATANTE toda a documentação relativa à prestação dos Serviços que esteja em sua posse.
- 6.5.9. Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá:
- 6.5.9.1. Devolver equipamentos e bens de propriedade do CONTRATANTE, incluindo, mas não limitado aos listados nas cláusulas do contrato e os bens intangíveis, como software, descrição de processos e rotinas de diagnóstico.
- 6.5.9.2. Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados. A propriedade intelectual destes documentos, deve ser repassada através de meio formal, à equipe de Gestão do Contrato.
- 6.5.9.3. Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para o CONTRATANTE durante a prestação dos serviços.
- 6.5.9.4. Participar, em conjunto com o CONTRATANTE, sob sua solicitação, da consolidação do Plano de Transferência do Conhecimento.
- 6.5.10. Deverá ainda entregar documentação contendo, no mínimo:
- 6.5.10.1. Mapa atualizado com topologias da rede;
- 6.5.10.2. Processos mapeados e atualizados;
- 6.5.10.3. Bases de dados de todos os softwares de gestão utilizados, em formatos abertos;
- 6.5.10.4. Base de dados de conhecimento atualizada;
- 6.5.10.5. Descritivo do estado geral (health-check) da rede, dos ativos, softwares e serviços, contemplando, no mínimo, configuração, versão, desempenho e status do ciclo de vida;
7. **MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**
- 7.1. **Críticos 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. Um chamado 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 correspondente.
- 7.2. **Procedimentos de Teste e Inspeção**
- 7.2.1. Leva em consideração o tempo de início de atendimento, o tempo do atendimento, e o cumprimento das regras contratuais.
- 7.2.2. TIT: Tempo de Início de Tratamento.
- 7.2.3. TMS: Tempo Máximo de Solução.
- 7.3. **Níveis Mínimos de Serviço Exigidos**
- 7.3.1. A Tabela 13 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 por mês.

$$\text{Ajuste de Pagamento} = [\text{Pagamento Mensal} - (0,1\% \times \text{Pontos Acumulados no Mês})]$$

Tabela 13 - Critérios para ajuste do pagamento da CONTRATADA.	
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 TRS45	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.

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

Tabela 14 - Indicadores de Nível de Serviço.

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, 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.

7.5. **IND: Indicador de desempenho**

Tabela 15 - Indicadores de desempenho.

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%

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

Tabela 16 - Termos de Serviço a serem observados pela CONTRATADA.

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)	0,1
TRS10	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metadados 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	20
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	Por ocorrência	5

	política de segurança da informação.		
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	Não comparecer a atendimento agendado previamente com o usuário para atendimento de chamado.	Por ocorrência	10
TRS45	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	10

7.7. **Sistemas considerados críticos:**

Tabela 17 - Sistemas considerados Críticos.				
Sistema	Descrição	SGBD	Linguagem/Servidor de Aplicação	Urgência
SISCART	Sistema Cartorário	PostgreSQL	Linux	Crítica

7.8. **Sistemas considerados essenciais:**

Tabela 18 - Sistemas Essenciais de TIC.				
Sistema	Descrição	SGBD	Linguagem/Servidor de Aplicação	Urgência
ZABBIX	Sistema de Monitoramento	PostgreSQL	PHP/Apache	Alta
ASTERISK	PABX			Alta

7.9. **Recursos considerados como críticos:**

Tabela 19 - Recursos Críticos de TIC.			
Recurso	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

7.10. **Recursos considerados como essenciais:**

Tabela 20 - 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

7.11. **Sanções Administrativas**

7.11.1. Comete infração administrativa nos termos da [Lei nº 10.520, de 2002](#), a CONTRATADA que:

7.11.1.1. Não executar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

7.11.1.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;

7.11.1.3. Falhar ou fraudar na execução do contrato;

7.11.1.4. Comportar-se de modo inidôneo;

7.11.1.5. Cometer fraude fiscal.

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

7.11.2.1. Advertência, por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a CONTRATANTE;

7.11.2.2. 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;

7.11.2.3. Multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;

7.11.2.4. Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida;

7.11.2.5. O item 7.3 e subitens deste Termo de Referência, traz os níveis de serviços e respectivas sanções aplicáveis;

7.11.2.6. 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;

7.11.2.7. Impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;

7.11.2.8. 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;

7.11.3. As sanções previstas nos subitens 7.11.2.1 a 7.11.2.6 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

7.11.4. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da [Lei nº 8.666, de 1993](#), as empresas ou profissionais que:

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

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

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

7.11.4.4. 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 no [Lei nº 8.666, de 1993](#), e subsidiariamente a [Lei nº 9.784, de 1999](#).

- 7.11.4.5. 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.
- 7.11.4.6. 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.
- 7.11.5. 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.
- 7.11.6. 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.
- 7.11.7. 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.
- 7.11.8. 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.
- 7.11.9. 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.
- 7.11.10. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.
- 7.12. **Do Pagamento**
- 7.12.1. 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.
- 7.12.2. 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:

$$Remuneração\ Mensal = \left[\left(\frac{Valor\ do\ Contrato}{12} \right) - Ajuste\ Nível\ de\ Serviço \right]$$

- 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**
- 8.1. O valor estimado da contratação é de R\$ 668.939,93 (seiscentos e sessenta e oito mil novecentos e trinta e nove reais e noventa e três centavos).
- 8.2. Conforme exposto no item 10.1 do documento SEI 22524130 serão consideradas inexequíveis as propostas com valores abaixo de R\$32.238,50 (trinta e dois mil duzentos e trinta e oito reais e cinquenta centavos), totalizando um valor anual de R\$ 386.862,00 (trezentos e oitenta e seis mil oitocentos e sessenta e dois reais).

DESCRIÇÃO	CATSER/CATMAT	UNIDADE	QUANTIDADE (A)	VALOR MENSAL ESTIMADO (B)	VALOR ANUAL ESTIMADO (A x B)
Serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, com atendimento aos usuários de TIC.	26980	Valor Fixo Mensal	12	R\$ 26.679,00	R\$ 320.148,10
Serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, com suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC.	27014	Valor Fixo Mensal	12	R\$ 15.732,65	R\$ 188.791,83
Prestação de serviços de terceiros. OBS.: Maior desconto, mediante chamado.	1260	Anual	1	-	R\$80.000,00
Fornecimento de material de terceiros. OBS.: Maior desconto, mediante chamado.	451816	Anual	1	-	R\$80.000,00
VALOR GLOBAL TOTAL ANUAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO					R\$ 668.939,93

9. **ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO**
- 9.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para exercício de 2022, na Classificação Abaixo:
- Gestão/Unidade: 0001/200402
Fonte: 0100000000
Elemento de Despesa: 339040; 339030.
- 9.2. No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro
- 9.3. O pagamento será realizado de forma mensal, conforme descrito no item 7.12.
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/SGD/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, a este 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 Nº 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.

Tabela 22 - 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 Amapá	12%
		Servidor de Aplicação	15%
		Sistemas Operacionais	5%
2	Número de servidores da SR/PF/AP e Descentralizadas	Pessoa Física	15%

- 11.3. O percentual do aditivo será calculado tanto para mais como para menos do valor do contrato atualizado.
- 11.4. Para aplicação do aditivo, o percentual sempre tem que igualar ou exceder tanto para supressão quanto para acréscimo.
- 11.5. 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.
- 11.6. 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.
- 11.7. 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 \(BRASIL, 1993\)](#).
- 11.8. 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](#)).
- 11.9. Em havendo alteração unilateral do CONTRATO que aumente os encargos da CONTRATADA, a Administração deverá restabelecer, por aditamento, o equilíbrio econômico-financeiro inicial.
- 11.10. Não está previsto o instrumento de "repactuação" para o presente CONTRATO, nos termos do Art. 37 da IN 02/2008-SLTI/MPOG, uma vez que o presente CONTRATO é puramente de prestação de serviços, sem qualquer previsão ou demanda de dedicação exclusiva de mão-de-obra.
- 11.10.1. **Alteração Subjetiva, Subcontratação e Consórcios:**
- 11.10.1.1. 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.
- 11.10.1.2. Não será admitida subcontratação.
- 11.10.1.3. Não será admitida a formação de consórcio.

12. **DA VISTORIA**

- 12.1. Durante o prazo de elaboração de propostas, os LICITANTES poderão realizar vistoria técnica nas instalações da Superintendência da Polícia Federal no Estado do Amapá. As visitas serão acompanhadas por servidores da PF designados e terão duração estimada de 01:00 (uma hora).
- 12.2. 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.
- 12.3. A vistoria deverá ser agendada preferencialmente pelo e-mail nti.srap@pf.gov.br ou pelo telefone (96) 3213-7506 / 7570.
- 12.4. O prazo de realização de vistoria se inicia no primeiro dia útil seguinte a data da publicação do Edital, estendendo-se 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 17:00
- 12.5. 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.
- 12.6. 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.
- 12.7. Realizada a vistoria, será emitida uma DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA, conforme modelo constante do ANEXO IV-TR, 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.
- 12.8. Caso a LICITANTE opte por não realizar a vistoria técnica nas instalações da Superintendência da Polícia Federal no Estado do Amapá, deverá preencher a DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DAS CONDIÇÕES constante no ANEXO V-TR.
- 12.9. A DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA ou DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DAS CONDIÇÕES, conforme a opção da LICITANTE, deverá ser anexada juntamente com as propostas e demais documentos exigidos no Edital.
13. **DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**
- 13.1. **Regime, Tipo e Modalidade da Licitação**
- 13.1.1. O regime da execução dos contratos é o de prestação de serviço continuado sem dedicação exclusiva de mão-de-obra, e o tipo e critério de julgamento da licitação é o menor preço por item para a seleção da proposta mais vantajosa, utilizado para compras e serviços de modo geral e para contratação de bens e serviços de informática.
- 13.1.2. Será declarada vencedora a licitante que apresentar o menor preço e que atender a todos os requisitos e exigências do certame referentes aos serviços a serem contratados.
- 13.1.3. Não serão aceitos valores unitários acima dos estabelecidos como referência.
- 13.1.4. De 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.
- 13.1.5. 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](#).
- 13.1.6. 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.

13.1.7. 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.

13.2. Justificativa para a Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência

13.2.1. 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.

13.2.2. 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](#).

13.3. Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação

13.3.1. Elaboração das Propostas

13.3.1.1. A proposta deverá conter as especificações do objeto de forma clara, o ANEXO I-TR apresenta modelo de planilha de apresentação de propostas;

13.3.1.2. 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;

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

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

13.3.2. Qualificação Técnica

13.3.2.1. A licitante deverá apresentar 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) DE PROVA DE CAPACIDADE TÉCNICA**, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado (conforme ANEXO VI-TR), que comprove(m) a execução, em condições satisfatórias, de serviços de características semelhantes às do objeto do presente Pregão Eletrônico, compreendendo:

13.3.2.2. Realização de serviços de forma presencial ou remota e simultânea, com duração mínima e ininterrupta de 24 (vinte e quatro) meses, em serviço de suporte 2º e 3º níveis de atendimento, por meio da utilização de sistema de gestão de atendimento, compreendendo volume de serviço igual ou superior a 1973 (um mil, novecentos e setenta e três) ocorrências/ano;

13.3.2.3. Administração, instalação, configuração, operação, manutenção e suporte de servidores de banco de dados, aplicação de correções, configuração de políticas estabelecidas e execução de backups. Esse serviço deve ser comprovado para o banco de dados SQL Server 2014 ou superior e ao menos mais um dos seguintes bancos: MySQL versão 5.6.13 (ou superior) ou PostgreSQL versão 9.3.3 (ou superior);

13.3.2.4. Instalação, configuração e sustentação de Sistemas Operacionais em servidores Microsoft Windows Server 2008 ou superior e Linux;

13.3.2.5. Administração e gerenciamento de infraestrutura de redes em Data Center LAN, WAN, WLAN;

13.3.2.6. Suporte a armazenamento e backup com o gerenciamento e administração de ambientes Storage Area Networks (SAN), Direct Attached Storage (DAS);

13.3.2.7. Administração, instalação, configuração em ambiente de diretório/domínio, implementado na tecnologia Microsoft Active Directory (AD) em servidores Microsoft Server 2016 ou superior; e

13.3.2.8. Administração, instalação, configuração em ambiente de telefonia com ambiente Asterisk, ou similar.

13.3.2.9. No(s) atestado(s) devem estar explícitos a especificação dos serviços executados ou em execução e as disciplinas ITIL versão 3 ou 4 implantadas.

13.3.2.10. O(s) atestado(s) deverá(ão) conter a descrição pormenorizada dos softwares, bancos de dados, sistemas operacionais, arquitetura e demais componentes utilizados.

13.3.2.11. O(s) atestado(s) deverá(ão) contemplar, no mínimo, as seguintes informações:

13.3.2.12. Nome do cliente.

13.3.2.13. Endereço completo do cliente.

13.3.2.14. Identificação do contrato (cópia do contrato).

13.3.2.15. Descrição dos serviços prestados.

13.3.2.16. Vigência do contrato.

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

13.3.2.18. Telefone e e-mail de contato.

13.3.2.19. Para fins de comprovação, somente serão aceitos os atestados referentes a serviços realizados pela LICITANTE em sua personalidade jurídica própria. Dessa forma, não serão aceitos atestados em nomes de empresas que pertençam ao seu grupo empresarial para demonstração de sua capacidade técnica;

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

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

13.3.2.22. A licitante deverá emitir **DECLARAÇÃO** de que cumpre ou cumprirá, em até 90 (noventa) dias após a assinatura do contrato, todos os requisitos de responsabilidade relacionados no item 4 e seus subitens, do Termo de Referência (Anexo I do Edital).

13.3.2.23. A licitante deverá emitir **DECLARAÇÃO** de que possui ou possuirá, em até 90 (noventa) dias após a assinatura do contrato, em seu quadro de pessoal disponibilizado para a CONTRATANTE no mínimo os seguintes profissionais, não sendo considerado um profissional para mais de um dos requisitos abaixo:

13.3.2.24. 01(um) profissional com certificação PMP;

13.3.2.25. 01(um) profissional com certificação ITIL Foundation versão 3 ou superior;

13.3.2.26. 01(um) profissional com certificação ITIL Manager ou Expert; e

13.3.2.27. 01(um) profissional com certificação CCNP;

14. GARANTIA DE EXECUÇÃO

14.1. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da [Lei nº 8.666, de 1993](#), com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

14.2. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do CONTRATANTE, contados da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

14.2.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

14.2.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da [Lei n. 8.666 de 1993](#).

14.3. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 5/2017.

14.4. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

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

14.4.2. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

14.4.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

14.4.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.

14.5. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

14.6. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

14.7. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

14.8. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

14.9. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

14.10. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que for notificada.

- 14.11. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
15. **DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO**
- 15.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria nº 1871/2021, de 20 de maio de 2021.
- 15.2. Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 01, de 2019, o Termo de Referência será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC e aprovado pela autoridade competente.

RONALDO HENRIQUE RIBEIRO NETO Agente Administrativo Integrante Requisitante	RONALDO HENRIQUE RIBEIRO NETO Agente Administrativo Integrante Técnico	MARCELO DE SOUZA LIMA Operador de Computador Integrante Administrativo
	WANDILSON PEREIRA RANIERI Agente Administrativo Integrante Técnico	

Autoridade Máxima da Área de TIC
ANDERSON DE ANDRADE BICHARA Superintendente Regional

Aprovo,

Autoridade Competente
ANDERSON DE ANDRADE BICHARA Superintendente Regional

ANEXO I-TR
MODELO PARA APRESENTAÇÃO DE PROPOSTAS

Identificação da Licitação	
Nº do Processo	
Nº da Licitação	
Nome da Empresa	
CNPJ	
Contato	
E-mail	
Telefone	
GRUPO ÚNICO - Serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), sem dedicação de mão de obra exclusiva, com atendimento aos usuários de TIC, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC pelo período de 12 (DOZE) meses, baseado em modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos conforme especificações e condições deste Termo de Referência e seus Anexos	
ITEM 01 - Serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, com atendimento aos usuários de TIC.	
ITEM 02 - Serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, com suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC.	
ITEM 03 - Prestação de serviços de terceiros.	
ITEM 04 - Fornecimento de material de terceiros.	
Componentes de Custo	
Descrição	Valor Mensal (R\$)
Custo de pessoal	
Custos com software	
Custos com recursos de computação	
Custos com equipamentos	
Custos com serviços de informações	
Outros custos (especificar)	
<i>Subtotal componentes de custo</i>	
Componentes de Preço	
Descrição	Valor Mensal(R\$)
Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)	
Cobertura Tributária	
Outros componentes (especificar)	
<i>Subtotal componentes de custo</i>	
Total Mensal:	
Total Anual:	

DADOS DA EMPRESA	
Nº Processo	
Licitação Nº	
Data do Pregão:	
Empresa	
CNPJ	
Contato	
E-mail	
Telefone	

SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS EM SUPORTE A USUÁRIOS E INFRAESTRUTURA DE TI					
GRUPO ÚNICO					
Item	Descrição do Serviço	UNIDADE	Quantidade (A)	Valor Mensal (B)	Valor Anual (A x B)
1	Serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, com atendimento aos usuários de TIC.	MENSAL	12		
2	Serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, com suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC.	MENSAL	12		
Item	Descrição do Serviço	UNIDADE	Valor Estimado	Percentual de Desconto (%)	Valor com Desconto
3	Prestação de serviços de terceiros.	ANUAL	R\$80.000,00		
4	Fornecimento de material de terceiros.	ANUAL	R\$80.000,00		
Valor Global da Proposta (R\$) - por extenso					

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

Local e data

 (Assinatura do representante legal da empresa)

ANEXO II-TR
MODELO DO TERMO DE SIGILO

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

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

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

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, e-mail, acesso à internet, entre outros.

_____, _____ de _____ de 20 ____

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

ANEXO IV-TR
DECLARAÇÃO DE VISTORIA

Declaramos, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº/2022 – SR/PF/AP, que a empresa, CNPJ/MF nº, representada por seu Responsável Técnico, CPF nº, em visita realizada às instalações da Superintendência Regional de Polícia Federal no Amapá (SR/PF/AP), 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.

(local), dede 2022.

(Assinatura e carimbo)

NOME COMPLETO

Cargo

Matrícula PF

NOME COMPLETO

RG / UF

CPF

Representante legal da CONTRATADA

ANEXO V-RR
DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DAS CONDIÇÕES

Declaramos, sob as penalidades da lei, para fins de participação em processo licitatório do Pregão Eletrônico nº/2022 – SR/PF/AP, cujo objeto é prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), sem mão de obra exclusiva, com atendimento aos usuários (2º nível), bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC (3º nível), conforme especificações e condições do Termo de Referência e seus Anexos, que temos pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza dos trabalhos e assumimos total responsabilidade por esse fato, de forma que a falta de conhecimento das condições do local, onde serão executados os serviços, não será utilizada para quaisquer questionamentos futuros que ensejem avenças técnicas ou financeiras com a SR/PF/AP.

Local, dede 2022.

NOME COMPLETO

RG / UF

CPF

Representante legal da CONTRATADA

ANEXO VI-TR
ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

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

Detalhamento dos serviços:

Detalhar serviços atestados

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

Local, dia/mês/ano.

Nome do Atestante
Cargo
CPF / Matrícula

ANEXO VII-TR
MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

OS N°:	Data de Emissão:	Hora de Emissão:	N° do Contrato:
INFORMAÇÕES DA CONTRATADA			
Razão Social:			
Endereço:		CNPJ/MF:	
Telefone:		Contato:	
INFORMAÇÕES DA CONTRATANTE			
Razão Social: MJSP – Superintendência Regional da Polícia Federal no Amapá			
CNPJ/MF: 00.394.494/0093-54			
Endereço: Rodovia Norte Sul, s/n, Bairro Infraero I, CEP: 68908-910, Macapá, Estado do Amapá			
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO			
Objeto:			
1. Serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, com atendimento aos usuários de TIC (2º nível) das unidades da Polícia Federal no Amapá, conforme especificações e condições definidas em CONTRATO;			
2. Serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, com sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC (3º nível) das unidades da Polícia Federal no Amapá conforme especificações e condições definidas em CONTRATO.			
Período de execução:/...../..... até/...../.....			
1. SR/PF/AP , Entroncamento das Rodovias Norte-Sul e BR-210, S/N – Infraero – Macapá/AP 2. DPF/OPE/AP , Av. Barão do Rio Branco, nº 500 – Oiapoque/AP 3. AEROPORTO INTERNACIONAL DE MACAPÁ , Rua Hildemar Maia, S/N – Jesus de Nazaré – Macapá /AP 4. POSTO DA PF NA PONTE BINACIONAL BR/GF EM OIAPOQUE/AP , Ponte Transfronteiriça Brasil-França – Oiapoque/AP			
Valor dos Serviços: R\$ _____			
Valor mensal integral dos serviços, desconsiderando os ajustes em função do descumprimento dos níveis mínimos de serviço e desempenho.			
ACEITAÇÃO PELA CONTRATADA			
A CONTRATADA declara concordância em executar as atividades descritas nesta OS, de acordo com as especificações estabelecidas pela Polícia Federal definidas no CONTRATO.			
Localidade, ____ de ____ de ____.		_____	
		Assinatura	
AUTORIZAÇÃO PELA CONTRATANTE			
A Polícia Federal autoriza a execução da presente OS de acordo com as especificações definidas em CONTRATO.			
Localidade, ____ de ____ de ____.		_____	
		Assinatura	

ANEXO VIII-TR
MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO E/OU PROVISÓRIO

OS N°:	Data de Emissão:	Hora de Emissão:	N° do Contrato:
INFORMAÇÕES DA CONTRATADA			
Razão Social:			
Endereço:		CNPJ/MF:	
Telefone:		Contato:	
INFORMAÇÕES DA CONTRATANTE			
Razão Social: MJSP – Superintendência Regional da Polícia Federal no Estado do Amapá			
CNPJ/MF: 00.394.494/0010-27			
Endereço: Rodovia Norte Sul, s/n, Bairro Infraero I, CEP: 68908-910, Macapá, Estado do Amapá			
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO			
Objeto:			
1. Serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, com atendimento aos usuários de TIC (2º nível) das unidades da Polícia Federal no Amapá, conforme especificações e condições definidas em CONTRATO;			
2. Serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, com sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC (3º nível) das unidades da Polícia Federal no Amapá, conforme especificações e condições definidas em CONTRATO.			
Período de execução:/...../..... até/...../.....			
Locais de Execução:			
1. SR/PF/AP , Entroncamento das Rodovias Norte-Sul e BR-210, S/N – Infraero – Macapá/AP			
2. DPF/OPE/AP , Av. Barão do Rio Branco, nº 500 – Oiapoque/AP			
3. AEROPORTO INTERNACIONAL DE MACAPÁ , Rua Hildemar Maia, S/N – Jesus de Nazaré – Macapá /AP			
4. POSTO DA PF NA PONTE BINACIONAL BR/GF EM OIAPOQUE/AP , Ponte Transfronteiriça Brasil-França – Oiapoque/AP			
RECEBIMENTO PROVISÓRIO			
A Polícia Federal recebe provisoriamente os serviços prestados através da OS supracitada, cabendo ainda a avaliação da sua conformidade com os parâmetros mínimos de qualidade e de desempenho, e também com as demais condições previstas em contrato.			
Localidade, ____ de ____ de ____.			
Fiscal Técnico do Contrato			
RECEBIMENTO DEFINITIVO			
A Polícia Federal recebe definitivamente os serviços prestados através da OS supracitada, autorizando, após análise da adequação aos parâmetros mínimos de serviço e desempenho, a emissão da correspondente Nota Fiscal de Serviços no valor abaixo.			
Valor dos Serviços: R\$ _____			
Valor mensal dos serviços, considerados os ajustes em função do descumprimento dos níveis mínimos de serviço e desempenho.			
Localidade, ____ de ____ de ____.			
Fiscal Técnico do Contrato		Fiscal Requisitante do Contrato	

ANEXO IX-TR
MODELO DO TERMO DE SIGILO

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

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

Neste Termo, as seguintes expressões serão assim definidas:

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

Não se configuram informações confidenciais:

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

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

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

E, por ser verdade, firmamos o presente.

Local e Data

Nome:
CPF:
Endereço – Telefone:
E-mail:

DESPACHO

1. Aprovo o prosseguimento da demanda objeto do presente processo.
2. Encaminho ao SELOG/SR/PF/AP para execução das medidas cabíveis de acordo com as normas legais e administrativas que regem a matéria.

ANDERSON DE ANDRADE BICHARA
Delegado de Polícia Federal
Superintendente Regional no Amapá



Documento assinado eletronicamente por **RONALDO HENRIQUE RIBEIRO NETO, Chefe de Núcleo**, em 20/04/2022, às 12:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **ANDERSON DE ANDRADE BICHARA, Superintendente Regional**, em 20/04/2022, às 14:14, 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 **22966046** e o código CRC **3C8FEDC6**.