



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MJSP - POLÍCIA FEDERAL
UNIDADE DE SERVIÇOS INTEGRADOS DE REDES - USI/DISE/CGTI/DTI/PF

PROJETO BÁSICO

LICI. PROJETO BÁSICO Nº 25100540/2022-SELIC/DAD/DTI/PF

Processo nº 08206.000075/2020-48

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação da empresa MICROSOFT INFORMÁTICA LTDA., por inexigibilidade de licitação, para prestação de serviços de suporte Microsoft Premier por 12 (doze) meses, conforme quantidades e estimativas estabelecidas neste instrumento.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

ITEM	DESCRIÇÃO/ ESPECIFICAÇÃO	Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário Máximo Aceitável	Valor Total Máximo Aceitável
1	Serviços de Suporte Microsoft Premier 12 (doze) meses CATSER:27022	Mês	12	R\$ 69.060,92	R\$ 828.731,07
Total:				R\$ 828.731,07	

Tabela 1 - Serviços que compõem a solução

2.1. O objeto contará com o quantitativo de 1100 horas para serem executados ao longo dos 12 (doze) meses de contrato, distribuídas conforme 3.3 Estimativa da Demanda.

2.2. Os quantitativos e respectivos códigos dos itens são os discriminados na tabela acima.

2.3. A presente contratação adotará como regime de execução a Empreitada por Preço Global, tendo em vista ser possível definir previamente no projeto, com boa margem de precisão, as quantidades dos serviços a serem posteriormente executados na fase contratual.

2.4. O prazo de vigência do contrato é de 12 (doze) meses.

2.5. A inexigibilidade nesta aquisição justifica-se por ser a Microsoft a única prestadora dos serviços de suporte Microsoft Premier para as tecnologias já implementadas na Polícia Federal, conforme comprovado pela documentação anexada ao presente processo, e destina-se a preservar a continuidade dos serviços de TIC embasados nessa plataforma e os altos investimentos feitos ao longo dos anos pela instituição, conforme previsto no Art. 25, caput, da Lei n.º 8666/93.

2.6. Das Categorias de Suporte

2.6.1. Suporte Reativo

2.6.1.1. Assistência para diagnóstico e a resolução de problemas com sintomas específicos encontrados durante a utilização de produtos Microsoft, onde exista uma suposição razoável de que os problemas são causados por produtos Microsoft que compõem a Infraestrutura de Tecnologia da Contratante.

2.6.1.2. A gravidade do incidente determinará os níveis de resposta por parte da Contratada, os tempos iniciais de resposta previstos e as responsabilidades da Contratante.

2.6.1.3. A utilização do suporte reativo se dará a partir do acionamento da Contratante a qualquer momento quando for identificado algum problema em alguma solução que utiliza tecnologia Microsoft.

2.6.2. Suporte Proativo

2.6.2.1. Apoio para implantações, atualizações e avaliações de saúde de soluções que utilizam tecnologia Microsoft de forma a prevenir problemas com disponibilidade e performance destas soluções, assegurando que cumpram seu papel.

2.6.2.2. A utilização do suporte proativo se dará mediante planejamento sistemático a ser realizado entre as partes com agendamento prévio das atividades de forma a assegurar a disponibilidade dos recursos necessários para sua consecução.

2.6.2.3. O Suporte Proativo pode se dividir nos seguintes tipos de serviços:

a) **Serviços de Avaliação:** Revisão da implementação de soluções baseadas em tecnologia Microsoft tendo em conta as nossas práticas recomendadas; Avaliações do funcionamento das soluções baseadas em tecnologia Microsoft com o intuito de identificar possíveis falhas, inconsistências ou oportunidades de melhorias, utilizando ferramentas do fabricante - *Risk and Health Assessment Program* ou *Offline Assessment*; Realização de análise técnica e processual da forma como a organização da Contratante concede acesso ao seu ambiente com vistas a identificar riscos de segurança e orientar a aplicação de controles para reduzir o perfil de riscos; Apoio no desenvolvimento de cenários comuns de recuperação de desastres e continuidade de soluções Microsoft;

b) **Serviços de formação:** Realização de mesa redonda (*Rountable / Chalktalk*) com Engenheiros da Microsoft (*Microsoft Premier Field Engineer*) e pessoal da Contratante, com o objetivo de aprofundar os conhecimentos técnicos da equipe da Contratante a respeito de determinado produto, suas funcionalidades, tendências, melhores práticas, além de fazer laboratório para testar as características técnicas; Acesso a um conjunto de conteúdos de formação *online* de uma biblioteca de *workshops* desenvolvida por Engenheiros da Microsoft; *Workshops*, do tipo *hands-on lab*, sob demanda, ministrados por Engenheiros da Microsoft, baseadas nas melhores práticas do fabricante, que auxiliem na implantação e operação de soluções Microsoft, resolução e prevenção de problemas, apresentando casos comuns de falhas, de modo a preparar o pessoal técnico da Contratante para o uso eficiente e correto das soluções.

c) **Serviços Operacionais:** Disponibilização de acesso a ambiente de laboratórios, para ajudar nas atividades de desenvolvimento, definição de referências, testes, protótipos e migração de produtos Microsoft; Assistência no processo de implantação, migração ou atualização de soluções Microsoft incluindo assistência com o planejamento e validação de uma prova de conceito ou carga de trabalho; fornecimento de ferramentas de monitorização de operações técnicas e recomendações para aperfeiçoar os processos de gestão de incidentes de TI. Revisão de processos de planejamento, implementação ou operação de soluções em relação às práticas recomendadas pela Microsoft. Apoio na implementação de ações de resposta às conclusões identificadas durante um Serviço de Avaliação.

d) **Serviços Personalizados:** Prestação de serviços desenhada e realizada sob direção da Contratante para atender necessidades específicas conforme planejamento prévio realizado entre as partes.

e) **Engenharia de Suporte Designado:** Oferecer suporte a produtos/tecnologias específicos da Contratada selecionados pela Contratante com um foco no suporte preventivo e interativo; Auxílio no desenvolvimento e implementação de estratégias para fornecer suporte proativo de modo a prevenir incidentes futuros e aumentar a disponibilidade das soluções Microsoft; Auxílio na determinação da causa principal de incidentes recorrentes e fornecer recomendações a fim de evitar interrupções posteriores; Manter conhecimento profundo da configuração do seu ambiente de tecnologia da informação da Contratante; Documentar, de maneira proativa, recomendações de uso dos resultados finais relacionados ao suporte prestado como revisões da capacidade de suporte, verificações de integridade, *workshops*, programas de avaliação de risco; Ajudar a tornar as atividades de operação e implantação consistentes com as implementações planejadas e atuais das tecnologias da Microsoft; Aprimorar as habilidades operacionais e técnicas das equipes de suporte da Contratante; Incentivar e auxiliar na criação e manutenção da documentação específica para oferecer suporte à configuração do ambiente, recuperação de desastres, topologia de rede.

2.7. Glossário

2.7.1. **Gerente Técnico Interno:** Colaborador designado pela PF para atuar no âmbito do contrato com as seguintes responsabilidades:

2.7.1.1. Coordenar as reuniões de planejamento e acompanhamento do contrato;

2.7.1.2. Acompanhar a evolução da disponibilidade de horas do contrato;

2.7.1.3. Formalizar Ordens de Serviço com solicitação de suporte PROATIVO definindo período de realização e escopo do atendimento, conforme acordo com a Contratada;

2.7.1.4. Acompanhar a evolução dos atendimentos de suporte;

2.7.1.5. Receber informes de inconformidades na prestação de suporte e solicitar refazimento de serviços ou não contabilização de horas utilizadas;

2.7.2. **Aceite Inicial do Contrato:** formalização, pela Contratante, de que a Contratada atendeu as condições iniciais para início da prestação efetiva do contrato. Não há evento de pagamento associado a este aceite,

porém o não atendimento no prazo determinado incorrerá em aplicação de sanção.

2.7.3. **Gerente Técnico da Contratada:** Pessoa designada pela contratada para apoiar a PF na execução do contrato. É responsável por participar de reuniões periódicas de planejamento, receber as Ordens de Serviço dos serviços PROATIVOS, agendar e designar engenheiros da Contratada para atendimento dos chamados, receber solicitações de desconto de horas por serviços prestados que não atenderam os Níveis Mínimos Exigidos e ser o ponto focal da contratada para solicitações diversas relacionadas a execução contratual.

2.7.4. **Colaborador Técnico Interno:** Colaborador designado pela PF, normalmente membro de alguma equipe técnica de TI, para acompanhar a execução dos atendimentos de suporte prestados, quer sejam PROATIVOS ou REATIVOS.

2.7.5. **Chamado de Suporte (CS):** Formalização de uma solicitação de atendimento de suporte Reativo para resolução de incidente ou problema. Tal formalização deve ser realizada por meio dos canais informados pela Contratada no início do contrato.

2.7.6. **Ordem de Serviço (OS):** Formalização de uma solicitação de prestação de serviço Proativo onde serão definidos o escopo do atendimento e a proposta de período em que será realizado.

2.7.7. **Nível Mínimo de Serviços (NMS):** definição dos quesitos mínimos a serem supridos para que o serviço seja considerado concluído de forma plena.

3. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1. 3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação

3.1.1. A crescente importância das soluções tecnológicas providas pela Diretoria de Tecnologia da Informação - DTI para o cumprimento das obrigações institucionais da Polícia Federal impõem a necessidade de aprimoramento constante da disponibilidade, eficiência e segurança do parque informático.

3.1.2. Os produtos e soluções Microsoft são essenciais para isso e são amplamente utilizados na Polícia Federal em diversas áreas como, por exemplo, serviço de diretório e autenticação, compartilhamento de arquivos, banco de dados, portais corporativos e gerenciamento de ativos de hardware e software.

3.1.3. Os contratos de licenciamento de soluções Microsoft possibilitaram a expansão e integração da rede da PF em âmbito nacional, integrando, por meio do projeto domínio único, concluído no final do ano de 2020, o domínio das Superintendências e Delegacias Regionais ao da sede da PF, em Brasília.

3.1.4. Tal integração, além de uma melhor gerência e aproveitamento dos recursos computacionais, possibilitou a centralização e inventário do licenciamento de software Microsoft, viabilizando a todo o quadro de servidores da PF acesso a ferramentas essenciais.

3.1.5. Como exemplo, pode-se citar o Microsoft Teams, responsável por grande parte da comunicação não classificada da PF. Somente no mês de março de 2022, a solução viabilizou a realização de mais de 8.339 reuniões, além do envio de mais 19.500 mensagens em canais de discussão e de 921.000 mensagens diretas entre usuários, sendo fundamental para o andamento dos trabalhos na Polícia e ator fundamental para implantação do trabalho remoto. O Teams, além de viabilizar a comunicação, facilita sobremaneira a organização de arquivos de vídeo e texto, planilhas e apresentações realizadas em grupos de discussão, em razão de sua integração com Onedrive e o Sharepoint, possibilitando um melhor gerenciamento do conhecimento na PF.

3.1.6. Ainda no campo das comunicações, foi implantada na PF a plataforma de comunicação e portais da Microsoft, o Sharepoint. O Microsoft SharePoint é uma plataforma de aplicações Web da Microsoft, com utilização na criação de portais e intranets empresariais, gestão de conteúdo, gestão documental e criação de portais colaborativos, e publicação de aplicações web. Hoje na PF a plataforma é responsável pela intranet e por grande parte da gestão de arquivos, atuando de maneira integrada com vários produtos, como Onedrive, Exchange e Teams.

3.1.7. Outro produto em uso que merece destaque é o Microsoft Exchange, que substituiu a plataforma antiga de correio eletrônico. Responsável por toda a comunicação de e-mail da PF, o Exchange agregou em atributos como produtividade, integração de equipes, disponibilidade e segurança, esta última, incrementada por meio da recente implantação do *Microsoft Exchange Online Protection – EOP*, que é um serviço de filtragem de e-mail baseado em nuvem, essencial nos dias atuais, responsável por proteger o serviço contra *spam*, *malwares* e violações de políticas de mensagens..

3.1.8. Para chegar ao atual nível de maturidade no uso das soluções Microsoft, a Polícia Federal, por meio da DTI, contou com a participação ativa de engenheiros da fabricante, que atuaram por meio do serviço de suporte Microsoft Premier em demandas de planejamento e implantação de soluções críticas.

3.1.9. O suporte Microsoft Premier oferece um conjunto de serviços reativos e proativos com o objetivo de evitar a indisponibilidade dos aplicativos, incluindo implantações de estruturas resilientes, atualizações de versão dos sistemas, revisões de código de aplicações com enfoque em performance e segurança, workshops e oficinas

especializadas. Essas atividades têm por objetivo garantir que as soluções Microsoft adotadas estejam corretamente implementadas e tenham capacidade para suportar os sistemas/serviços que hospedam.

3.1.10. Tal atuação foi viabilizada através do contrato de licenciamento de software DTI nº 08/2018, que contava com o volume de 585 horas de atuação do serviço Premier e, para tanto, previa a possibilidade de subcontratação da Microsoft pela empresa fornecedora de licenciamento.

3.1.11. Apesar dos evidentes benefícios advindos do contrato anterior, considera-se que o modelo, por contar com um intermediário, gera complicações na comunicação, frequentes quebras de SLA, além de poder implicar em sobrecurso no contrato. Além do mais, o contrato de licenciamento de softwares Microsoft da PF entrou em vigência recentemente e não seria viável refazê-lo para incluir os serviços Premier. Todavia, devido à grande complexidade e à crescente criticidade do ambiente, não se vislumbra a manutenção dos níveis de disponibilidade, segurança e entrega de serviços sem o acesso por parte da equipe técnica da DTI aos serviços de suporte Microsoft Premier.

3.1.12. Tais serviços são ainda mais essenciais na configuração atual do ambiente, visto a criticidade das soluções recentemente implantadas para a operação da PF, conforme já exposto, o que implica, necessariamente, no aumento de disponibilidade de todas as soluções.

3.1.13. Além dos serviços e produtos já implantados, o novo contrato de licenciamento, vigente no ano de 2022, prevê a inclusão de uma série de funcionalidades de segurança da informação como o *Endpoint Detection and Response (EDR)*, que oferece proteção preventiva, detecção pós-violação, investigação automatizada e resposta a incidente, o *Defender for Identity*, que fornece monitoramento avançado de identidade com análise baseada em aprendizado, entre outras.

3.1.14. As implantações dessas soluções de segurança da informação exigirão o uso de profissionais devidamente capacitados nos produtos, de maneira a assegurar a qualidade e conformidade da implantação com as melhores práticas da fabricante.

3.1.15. Dessa forma, torna-se indispensável a contratação do serviço de suporte Microsoft Premier, diretamente pela PF, como um serviço continuado, pois, conforme demonstrado, demanda-se sua execução continuamente por mais de um exercício financeiro sendo sua existência essencial ao exercício das atividades da Polícia Federal, em razão da criticidade das soluções já implantadas e em fase de implementação.

3.1.16. Por ser um serviço prestado exclusivamente pela fabricante, conforme carta da ABES anexa ao processo, a contratação deve ser direta, ou seja, sem licitação, pois não há viabilidade de competição.

3.1.17. Salienta-se que esta é a forma usual de prestação de serviços pela empresa e de contratação por outros órgãos da Administração Pública, tais como: Supremo Tribunal Federal (nº 4/2021), Controladoria Geral da União (nº 24/2020), Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (nº 4/2022), Ministério da Infraestrutura (nº 18/2021), Agência Nacional do Petróleo (Nº 5.001/21-ANP207.486), entre outros.

3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
9.7	Otimizar o Emprego dos Bens e Recursos Materiais
9.8.2	Entrega e Suporte de TI
9.10	Fortalecer a governança

Tabela 2- Alinhamento aos planos estratégicos

VINCULAÇÃO AO PDTIC 2020-2022				
OBJETIVO ESTRATÉGICO	ID	NECESSIDADE	ID	AÇÃO
Aperfeiçoar a gestão e governança de serviços TIC	N78	Padronização de equipamentos e de softwares	A90	Padronizar uso do Windows 10 Enterprise em estações de trabalho de usuários
			A91	Padronizar uso do Windows 2019 em servidores Microsoft
Aprimorar a segurança da informação em TIC	N91	Aprimorar a segurança do ambiente Microsoft	A113	Implantar solução de gerenciamento de senha local (LAPS)
			A114	Implantar solução de Análise Avançada de Ameaças (ATA)
			A115	Definir processo para gerenciamento de diretiva de grupo (GPO)
			A116	Implantar solução de criptografia de

				disco
Garantir continuidade e disponibilidade de serviços de TIC	N111	Manutenção e expansão do uso de ferramentas Microsoft	A153	Contratar suporte técnico especializado em produtos Microsoft

Tabela 3- Vinculação ao PDTIC

ALINHAMENTO AO PAC/PGC 2022	
Item no PGC 2022	Descrição
75	SERVICOS DE CONSULTORIA EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO E COMUNICACAO (TIC)

Tabela 3.1 - Alinhamento ao PAC/PGC 20222

ALINHAMENTO À ESTRATÉGIA DE GOVERNO DIGITAL	
Objetivo	Descrição
16	Otimização das infraestruturas de tecnologia da informação

Tabela 4 - Alinhamento à Estratégia de Governo Digital

3.3. Estimativa da demanda

3.3.1. A contratação de serviços de suporte especializado a produtos Microsoft totalizará 1100 horas durante os 12 meses do contrato de acordo com as especificações, exigências e demais condições estabelecidas neste documento;

3.3.2. O total de horas será distribuído entre suporte reativo, utilizado para eventos de falha ou indisponibilidade, suporte proativo, utilizadas para ações de melhoria, e gerenciamento de contas, utilizada pelo fabricante para ações internas referentes ao contrato;

3.3.3. O quantitativo de horas de suporte para cada categoria será de:

3.3.3.1. 750 horas proativas;

3.3.3.2. 50 horas reativas;

3.3.3.3. 300 horas de gerenciamento de contas;

3.3.4. O dimensionamento das horas desse Projeto Básico foi elaborado:

3.3.4.1. A partir das necessidades atualmente mapeadas pela equipe técnica da DTI de implementação de otimizações no ambiente atualmente em execução para as horas proativas;

3.3.4.2. A partir do histórico de horas de suporte utilizadas no ano de 2019-2021 para as horas reativas (relatório anexo a este processo).

3.3.4.3. A partir das informações da Microsoft para as horas de gerenciamento de contas.

3.4. Parcelamento da Solução de TIC

3.4.1. Trata-se de um item único e indivisível, portanto não há possibilidade de parcelamento da solução.

3.5. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados

3.5.1. Fortalecer a solução de identidade;

3.5.2. Prover solução de correio eletrônico robusto, moderno e resiliente;

3.5.3. Prover gestão de ativos de hardware e de software de forma centralizada;

3.5.4. Melhorar a gestão e governança sobre o ambiente de trabalho moderno;

3.5.5. Concluir e consolidar a fundação de segurança para identidade e proteção do ambiente de identidade, em sintonia com a implementação do Microsoft *Defender* para Identidade;

3.5.6. Proteger as estações de trabalho contra ações intencionais e não intencionais que poderiam comprometer a segurança do ambiente e inibir o furto de credenciais do ponto de vista do usuário;

3.5.7. Continuidade de negócio;

3.5.8. Capacitação do time técnico.

4. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos de Negócio:

4.1.1. **Serviço proativo:** Serviço de suporte técnico deve prever apoio e estruturação da implantação e atualização de soluções de TI baseadas em tecnologia Microsoft. Este requisito visa garantir que o prestador de serviço irá atuar na estruturação e implantação/atualização das soluções que suportam garantindo a utilização das melhores práticas do fabricante.

4.1.2. **Atendimento diretamente pelo Fabricante:** Conforme motivado no âmbito do ETP SEI 23071358, o serviço de suporte técnico do contrato deve ser provido diretamente pelos engenheiros e técnicos colaboradores da própria Microsoft.

4.1.3. **Acesso ao time de desenvolvimento de produto:** Possibilidade de acesso aos desenvolvedores dos produtos Microsoft para avaliação aprofundada de problemas enfrentados chegando até o nível de avaliação de código das soluções. Quando o problema é confirmado, deve ser possível ter acesso imediato aos pacotes de correções das falhas sem ter que aguardar o lançamento de uma atualização do produto para o público em geral.

4.1.4. **Documentação do atendimento:** Quando requerido pela PF, o prestador de suporte deve documentar e disponibilizar para a PF todos os procedimentos, desenhos de arquitetura e resultados dos trabalhos executados ao longo do atendimento. Este requisito tem por objetivo gerar informações detalhadas do trabalho realizado para que possa ser consultado e utilizado durante a sustentação da solução.

4.1.5. **Indicação de severidade:** a PF deve ter a prerrogativa de indicar qual o nível de severidade do chamado e prestador de serviço deve gerar protocolo do atendimento para acompanhamento do chamado. Este requisito visa garantir que a

4.2. Requisitos de Capacitação:

4.2.1. Quando se tratar do serviço de suporte técnico proativo, este deve prever capacitação do corpo técnico da PF para sustentar e fazer melhor uso das soluções de TI baseadas em tecnologia Microsoft. Este requisito visa assegurar que, uma vez em operação, as soluções de TI serão corretamente sustentadas pelas equipes técnicas da PF, minimizando falhas e, até mesmo, uso do próprio contrato de suporte.

4.3. Requisitos de Manutenção

4.3.1. Serviço de suporte técnico reativo deve estar disponível para atuar na resolução de falhas das soluções de TI baseadas em tecnologia Microsoft no período de 24 horas por dia x 7 dias por semana. Este requisito é essencial para garantir que o serviço será prestado fora do horário de expediente. É muito comum que a atuação para resolução de problemas ocorra em horários alternativos para minimizar o impacto da atuação para os usuários da solução e as atividades de negócio, ou mesmo para resolução dos problemas antes que os usuários comessem sua jornada.

4.4. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.4.1. Cobertura geográfica nacional: Deverá existir a possibilidade da prestação do serviço, em especial as atividades proativas, em qualquer uma das unidades da PF. Este requisito visa garantir que, caso seja necessária atuação presencial para implantação ou atualização de uma solução de TI em qualquer unidade, ele deva ser prestado pela Contratada.

4.5. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

4.5.1. Acesso Remoto: Nos atendimentos remotos, a prestadora de serviço deve utilizar soluções de acesso remoto da PF e aceitar a gravação das sessões remotas para fins de auditoria e conformidade. Esse requisito visa manter registro da atuação do profissional contratado para atividades de auditoria posterior, caso necessário.

4.5.2. Acesso via Telefone ou site: Acionamento do suporte técnico deve estar disponível por meio de telefone no Brasil e/ou sítio web específico. Este requisito visa garantir que será possível acionar o serviço de suporte de qualquer lugar.

4.5.3. Acesso a ferramentas de avaliação do fabricante: Possibilidade de utilização de ferramentas para avaliação de saúde, performance e segurança das soluções Microsoft levando em consideração as melhores práticas da fabricante. São exemplos dessas ferramentas os *Risk Assessment Program as a service (RAPaS)* e os *Recovery Execution Services (RES)*.

4.6. Requisitos de Metodologia do Trabalho

4.6.1. Deve existir a possibilidade da prestação do serviço de suporte técnico e capacitação tanto na modalidade presencial como na modalidade remota, conforme determinação da contratante.

4.7. Requisitos de Segurança da Informação

4.7.1. Os funcionários da CONTRATADA deverão obedecer às diretrizes, normas e procedimentos da Política de Segurança da Informação e Comunicações do Órgão, assim como:

4.7.1.1. Manter sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse do Órgão ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do contrato, devendo orientar seus empregados nesse sentido.

4.7.1.2. Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, da CONTRATANTE.

4.7.1.3. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à Política de Segurança adotada pelo Órgão e às configurações de hardware e de softwares decorrentes, bem como as informações relativas ao processo de instalação, configuração e adaptações de produtos, ferramentas e equipamentos da solução.

4.7.2. A CONTRATADA não poderá se utilizar da presente aquisição para obter qualquer acesso não autorizado as informações de propriedade da CONTRATANTE.

4.7.3. A CONTRATADA deverá assinar os Termos de Compromisso e de Ciência, previstos nos Anexos I–C e I–D.

4.7.4. A CONTRATADA deverá atender à legislação, principalmente à Instrução Normativa GSI/PR nº 01, de 13.06.2008, do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República, a qual disciplina a gestão de segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal, bem como ao Decreto nº 3505, de 13 de junho de 2000, que institui a Política de Segurança da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal.

4.7.5. Quando houver a custódia de conhecimentos, informações e dados pelo prestador de serviços, a CONTRATADA e a FABRICANTE/PROPRIETÁRIA deverão cumprir com as seguintes diretivas:

4.7.5.1. Garantia de foro brasileiro;

4.7.5.2. Garantia de aplicabilidade da legislação brasileira;

4.7.5.3. Garantia de que o acesso aos dados, metadados, informações e conhecimentos utilizados e/ou armazenados na solução, ferramentas, software, infraestrutura ou em qualquer outro recurso que a CONTRATADA/FABRICANTE utilize para a prestação de serviços somente serão acessados pela CONTRATANTE e serão protegidos de acessos de outros clientes e de colaboradores da CONTRATADA/FABRICANTE;

4.7.5.4. Garantia de que, em qualquer hipótese, a Administração Pública Federal tenha a tutela absoluta sobre os conhecimentos, informações e dados produzidos pelos serviços;

4.7.5.5. Garantia de vedação de uso não corporativo dos conhecimentos, informações e dados pelo prestador de serviço, bem como a redundância não autorizada;

4.7.5.6. Garantia de que a solução faça uso de criptografia nas camadas e protocolos de redes de ativos computacionais para os dados em trânsito e/ou armazenados;

4.7.5.7. Garantia de acesso da CONTRATANTE a logs e mecanismos de auditoria; e

4.7.5.8. Garantia de manutenção de cópias de segurança (*backup*), durante toda a vigência contratual, de dados, metadados, informações e/ou conhecimentos custodiados pela CONTRATADA/FABRICANTE.

4.7.6. Eventos e incidentes de segurança da informação devem ser comunicados através de canais predefinidos de comunicação, disponibilizados pela CONTRATADA/FABRICANTE, de maneira rápida e eficiente e de acordo com os requisitos legais, regulatórios e contratuais.

4.8. **Requisitos de Garantia e Manutenção**

4.8.1. Serviços Profissionais: A Microsoft garante que os Serviços Profissionais serão realizados com cuidado e qualificação profissionais. Se a Microsoft não cumprir esta cláusula e o CONTRATANTE notificar a Microsoft em até 90 dias contados da data da execução dos Serviços Profissionais, a Microsoft, a critério da Contratante, executará novamente os Serviços Profissionais ou devolverá o valor que o CONTRATANTE pagou por eles, sem prejuízo das sanções administrativas cabíveis.

4.9. **Requisitos Legais**

4.9.1. No decorrer da execução contratual, a Contratada deverá observar as boas práticas nos temas de gestão, governança e segurança de dados, manter aderência às legislações, padrões técnicos e demais normativos relacionados ao presente Projeto Básico, 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:

- Constituição Federal (art. 7º, XXXIII, dentre outros)
- Lei nº 8.666/1993
- Instrução Normativa nº 01/2019 – SGD/ME e suas alterações
- Instrução Normativa SEGES/MP nº 3, de 26 de abril de 2018
- Instrução Normativa SEGES/MP nº 73, de 5 de agosto de 2020

- Instrução Normativa SGD/ME nº 5, de 11 de janeiro de 2021
- Portaria STI/MP nº 20, de 2016

4.10. **Demais Requisitos**

4.10.1. Considerando a natureza do serviço e o escopo da contratação, a EPC considerou não aplicáveis os seguintes requisitos previstos no art. 16 da IN SGD 01/2019:

- 4.10.1.1. Requisitos Temporais
- 4.10.1.2. Requisitos de Projeto e de Implementação
- 4.10.1.3. Requisitos de Implantação
- 4.10.1.4. Requisitos de Experiência Profissional

5. **RESPONSABILIDADES**

5.1. **Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE**

- 5.1.1. Supervisionar a execução do objeto do Contrato, exigindo presteza na execução e correção das falhas eventualmente detectadas;
- 5.1.2. Permitir o livre acesso dos empregados da CONTRATADA às dependências da CONTRATANTE, para a prestação do serviço;
- 5.1.3. Prestar à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações eventualmente necessárias à execução do objeto do contrato;
- 5.1.4. Solicitar o refazimento dos serviços executados fora das especificações;
- 5.1.5. Atestar as faturas correspondentes, por intermédio de servidor competente;
- 5.1.6. Efetuar o pagamento devido pela execução do objeto, no prazo estabelecido, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências previstas;
- 5.1.7. Prestar as informações e os esclarecimentos necessários, com relação aos serviços, que venham a ser solicitados pelos empregados da CONTRATADA ou por seus prepostos;
- 5.1.8. Comunicar oficialmente, por escrito, à CONTRATADA, quaisquer falhas verificadas no curso do fornecimento dos serviços, determinando o que for necessário à sua regularização;
- 5.1.9. Notificar, por escrito, a CONTRATADA de qualquer irregularidade encontrada na prestação dos serviços;
- 5.1.10. Efetuar o pagamento devido, nas condições estabelecidas no Contrato e nos documentos que o integram;
- 5.1.11. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- 5.1.12. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos neste Projeto Básico;
- 5.1.13. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC.
- 5.1.14. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- 5.1.15. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.2. **Deveres e responsabilidades da CONTRATADA**

- 5.2.1. Executar os serviços contratados tempestivamente, dentro do prazo acordado, atendendo aos requisitos de qualidade exigidos;
- 5.2.2. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto, devendo orientar seus empregados nesse sentido;
- 5.2.3. Fornecer mão-de-obra qualificada para a execução dos serviços, devidamente identificada;
- 5.2.4. Refazer todos os serviços que forem considerados insatisfatórios, sem qualquer acréscimo no custo contratado, quando demandado pela CONTRATANTE;
- 5.2.5. Manter todas as providências necessárias ao fiel fornecimento e à prestação dos serviços contratados;

- 5.2.6. Manter, durante todo o período de vigência do contrato, todas as condições que ensejaram sua contratação;
- 5.2.7. Respeitar os prazos e horários das atividades de assistência técnica;
- 5.2.8. Os canais de abertura de chamados, web, e-mail e telefone, deverão estar disponíveis 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana e trezentos e sessenta e cinco dias por ano);
- 5.2.9. Tomar todas as providências necessárias à execução do objeto desta contratação, dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis;
- 5.2.10. Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela CONTRATANTE, atendendo prontamente a quaisquer reclamações;
- 5.2.11. Providenciar que seus contratados portem crachá de identificação quando da execução do objeto;
- 5.2.12. Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal, durante a execução do contrato, relacionados à execução do objeto;
- 5.2.13. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação;
- 5.2.14. Responder integralmente pelos danos causados, direta ou indiretamente, ao patrimônio da União em decorrência de ação ou omissão de seus empregados ou prepostos, não se excluindo ou reduzindo essa responsabilidade em razão da fiscalização ou do acompanhamento realizado pela CONTRATANTE;
- 5.2.15. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE;
- 5.2.16. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados quando do fornecimento de material e da prestação dos serviços ou em conexão com eles, ainda que acontecido em dependências da CONTRATANTE, inclusive por danos causados a terceiros;
- 5.2.17. Arcar com os ônus resultantes de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de contravenção, seja por culpa sua ou de quaisquer de seus empregados ou prepostos, obrigando-se, outrossim, a quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais ou extrajudiciais de terceiros, que lhe venham a ser exigidas por força da lei, ligadas ao cumprimento do contrato;
- 5.2.18. Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 5.2.19. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 5.2.20. 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;
- 5.2.21. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração.
- 5.2.22. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. Rotinas de execução

- 6.1.1. Em até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, a Contratante deverá repassar para a Contratada a lista de usuários autorizados a abertura de chamados REATIVOS para cadastro na plataforma de suporte.
- 6.1.2. A Contratante designará um colaborador para assumir o papel de Gerente Técnico Interno cujas responsabilidades estão definidas na seção 2.7.1.
- 6.1.3. *Sobre o planejamento e acompanhamento do contrato:*
- 6.1.3.1. Será acordada com a Contratada uma agenda periódica para realização de reunião de planejamento da execução dos serviços do contrato, quando serão definidas e programadas atividades PROATIVAS, avaliadas as atividades de suporte já realizadas/em curso e acompanhada a evolução do uso do contrato.

6.1.3.2. A Contratada deverá encaminhar mensalmente relatório detalhado de uso do contrato indicando todos os atendimentos e seu respectivo consumo de horas.

6.1.4. *Sobre o suporte REATIVO:*

6.1.4.1. A solicitação de suporte técnico REATIVO poderá ser feita por meio de telefone 0800, sítio da web ou e-mail indicados pela Contratada;

6.1.4.2. O Suporte reativo será classificado em níveis de gravidade, de acordo com o impacto do problema no funcionamento das soluções de TI, sendo que, a descrição das possíveis gravidades e seus enquadramentos estão descritos na Tabela 5 – Nível Mínimo de Serviço para Suporte Reativo.

6.1.4.3. O nível de gravidade do suporte REATIVO será informado pela Contratante à Contratada no momento da abertura do chamado e pode ser alterado a critério da Contratante durante o atendimento, observando os critérios constantes da Tabela 5.

6.1.4.4. Depois de concluído o suporte REATIVO, a Contratada comunicará o fato ao Colaborador Técnico Interno e solicitará autorização para o seu fechamento. Caso a Contratante não confirme a solução definitiva do problema, o chamado permanecerá aberto até que seja efetivamente solucionado pela Contratada. Nesse caso, a Contratante fornecerá as pendências relativas ao chamado aberto.

6.1.4.5. Sempre que um atendimento REATIVO não obedecer aos níveis mínimos de serviço exigidos (conforme seção 7.2.2) o Colaborador Técnico Interno que está acompanhando o atendimento deverá informar ao Gerente Técnico Interno sobre esta inconformidade para providências cabíveis.

6.1.5. *Sobre o suporte PROATIVO:*

6.1.5.1. O suporte técnico PROATIVO será realizado em horário acordado entre as partes, sendo exigível a sua prestação, no mínimo, nos dias úteis entre 08:00 e 18:00 horas.

6.1.5.2. A solicitação de suporte técnico PROATIVO será feita mediante Ordem de Serviço enviada por e-mail ao Gerente Técnico da Contratada, onde serão definidos o escopo do atendimento, a quantidade de horas necessárias para cumprimento da ordem de serviço e a proposta de período em que será realizado.

6.1.5.3. O final do período da realização da OS não deverá ser superior a 3 meses a partir do envio da OS, exceto quando no interesse da Contratante.

6.1.5.4. Eventuais mudanças no escopo e período de execução poderão ser realizadas em comum acordo entre as partes e formalizado por e-mail.

6.1.5.5. A Contratante designará um Colaborador Técnico Interno que será responsável pelo acompanhamento e avaliação do atendimento PROATIVO, levando em consideração a ordem de serviço formalizada.

6.1.5.6. O Colaborador Técnico Interno designado para acompanhar o atendimento PROATIVO deverá informar ao Gerente Técnico Interno sempre que algum atendimento não obedecer aos níveis mínimos de serviço exigidos.

6.1.5.7. Sempre que um atendimento não obedecer aos níveis mínimos de serviço exigidos, este deve ser refeito, em período acordado entre as partes. Os recursos despendidos para o término ou refazimento do serviço não deverão ter suas horas contabilizadas no saldo de horas do contrato.

6.1.6. *Sobre a forma de execução e local de prestação do suporte:*

6.1.6.1. O suporte técnico de qualquer categoria poderá ser prestado de forma remota ou presencial, de acordo com a necessidade da Contratante;

6.1.6.2. Caso o suporte seja prestado de forma remota, a Contratante poderá realizar a gravação da sessão de atendimento para fins de capacitação da equipe técnica, auditoria e conformidade, devendo observar, nesse caso, as regras de privacidade, confidencialidade e propriedade intelectual aplicáveis;

6.1.6.3. O suporte técnico presencial deverá ser prestado nos endereços da Contratante abaixo:

a) SAIS Quadra 7, Lote 23, Setor Policial Sul, Complexo Polícia Federal – Brasília/DF;

b) Setor Comercial Norte, Quadra 4, Edifício Multibrasil Corporate, Brasília/DF.

c) Caso haja alguma alteração nos endereços listados acima, a Contratante informará a Contratada o novo endereço alterado;

6.1.6.4. A prestação do suporte técnico ocorrerá sem nenhum ônus adicional para a Contratante, mesmo quando for necessário o traslado e a hospedagem de técnicos da Contratada.

6.1.6.5. As atividades que causarem interrupção de sistemas, recursos, equipamentos ou rotinas de trabalho de qualquer setor funcional deverão ser previamente autorizadas pela Contratante.

6.1.6.6. Todo atendimento de suporte de qualquer categoria deve ser realizado em conjunto com colaborador da Contratante de modo a assegurar um entendimento do trabalho realizado e uma adequada capacitação prática para sustentação da solução implantada ou corrigida.

6.1.6.7. Ao final do atendimento de suporte de qualquer categoria a Contratada deverá disponibilizar documento contendo o histórico do atendimento, informações arquiteturais definidas e as ações realizadas durante a prestação do serviço, exceto quando dispensada pela Contratante.

6.2. **Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle**

6.2.1. Serão prestadas até 1100 horas de serviço de suporte especializado, sendo que a sua expectativa de distribuição está descrita no item 3.3 Estimativa da Demanda.

6.2.1.1. Será permitida a realocação das horas Contratadas entre os tipos de suporte (proativo e reativo) conforme a conveniência da Contratante.

6.3. **Mecanismos formais de comunicação**

6.3.1. Conforme detalhado na seção 6.1 Rotinas de Execução, os seguintes mecanismos de comunicação poderão ser utilizados para troca de informações entre a Contratante e Contratada:

6.3.1.1. Reuniões de planejamento do contrato;

6.3.1.2. E-mails;

6.3.1.3. Ligações telefônicas; e

6.3.1.4. Acesso a sítio da web específico.

6.3.2. As Ordens de Serviço poderão ser encaminhadas por correio eletrônico, devendo ser emitidas pelo Gerente Técnico Interno do contrato, Gestor do Contrato ou por outro servidor por ele designado.

6.4. **Manutenção de sigilo e normas de segurança**

6.4.1. A Contratada deverá cumprir os requisitos de confidencialidade, conforme exigido na seção 4.7 Requisitos de Segurança da Informação, observado as disposições do contrato e seus anexos relativas à confidencialidade.

7. **MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

7.1. **Critérios de Aceitação**

7.1.1. O aceite inicial do contrato se dará em função da verificação de que a Contratada:

7.1.1.1. Encaminhou as instruções para aberturas de chamados reativos; e

7.1.1.2. Cadastrou os usuários indicados pela Contratante como autorizados a abertura de chamados.

7.1.1.3. O prazo para realização destes procedimentos é de 10 (dez) dias úteis após a assinatura do Contrato.

7.1.2. A Contratante terá até 5 (cinco) dias úteis para indicar os usuários e qualquer atraso da Contratante sobre este prazo incorrerá em aumento proporcional do prazo de atendimento pela Contratada quanto ao cadastramento dos respectivos usuários.

7.1.3. O aceite mensal do contrato se dará em função da verificação do cumprimento do Nível Mínimo de Serviço referente aos Chamados de Suporte e Ordens de Serviço finalizados dentro do período do respectivo faturamento.

7.1.4. O aceite mensal poderá ser total ou parcial.

7.1.4.1. No caso de não aceitação, o serviço deverá ser refeito às custas da Contratada.

7.1.4.2. No caso de aceite parcial, decorrente do não atendimento do NMS, incorrerá em desconto no valor a ser faturado.

a) Os valores dos descontos sempre serão calculados sobre o valor de horas alocados à OS ou CS.

7.2. **Níveis Mínimos de Serviço Exigidos**

7.2.1. **Suporte Proativo**

7.2.1.1. O NMS do suporte proativo será definido pelo atingimento do resultado definido no escopo dentro prazo estipulado em sua respectiva Ordem de Serviço.

7.2.1.2. O serviço somente será considerado concluído quando o resultado definido na OS for alcançado/entregue.

7.2.1.3. No caso do não atingimento do NMS, poderá ser aplicado:

a) refazimento do serviço definido no escopo da OS em nova data acordada, sem cobrança de horas adicionais;

b) aceite parcial, com redução do número de horas previamente estimadas, resultando em crédito de horas de suporte para serem utilizadas posteriormente pela Contratante.

7.2.1.4. Em caso de não haver consenso entre as duas partes, aplicar-se-á desconto do valor a ser faturado, considerando a soma do valor unitário das horas não cumpridas na OS, a juízo da contratante.

7.2.2. Suporte Reativo

7.2.2.1. O NMS do suporte reativo prevê a disponibilidade do serviço por 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

7.2.2.2. Além disso, o NMS do suporte reativo abrange o tempo de atendimento, conforme a Tabela 5 abaixo. Entende-se por Início do Atendimento o envio de confirmação de recebimento do chamado pela Contratada:

Gravidade	Descrição	Prazo para Início do Atendimento	Período de Atendimento
I	Perda total de um processo essencial e não é possível dar continuidade ao trabalho de maneira razoável	1 (uma) hora	Atuação contínua no caso (24 horas/7 dias por semana)
A	Perda ou degradação significativa dos serviços	1 (uma) hora	Atuação contínua no caso (24 horas/7 dias por semana)
B	Perda ou degradação moderada dos serviços, mas o trabalho pode prosseguir em termos razoáveis de modo comprometido	2 (duas) horas	Esforço apenas durante as horas de expediente
C	Funcionamento essencial dos serviços, sem ou com falhas menores	4 (quatro) horas	Esforço apenas durante as horas de expediente

Tabela 5- Nível mínimo de serviço para suporte reativo

7.2.2.3. O descumprimento dos prazos para início do atendimento no desconto do valor atribuído no respectivo atendimento, conforme tabela abaixo:

Resultado esperados e níveis de qualidade exigidos	Unidade de cálculo	Cálculo do desconto
Gravidade I	1 hora	$NHAT * 0,5\% * VACS$
Gravidade A	1 hora	$NHAT * 0,25\% * VACS$
Gravidade B	1 hora	$NHAT * 0,125\% * VACS$
Gravidade C	1 hora	$NHAT * 0,075\% * VACS$

Tabela 6- Cálculo do desconto

Onde:

VACS – Valor Atribuído ao Chamado de Suporte;

NHAT – Número de horas decorridas após o término do prazo de início de atendimento.

7.3. Do Recebimento

7.3.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo dos serviços, nos termos abaixo.

7.3.2. No prazo de até 5 dias úteis do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;

7.3.2.1. Tendo em vista a natureza do serviço, o recebimento provisório e o recebimento definitivo serão realizados em ato único.

7.3.3. O recebimento será realizado pelo fiscal técnico e requisitante após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:

7.3.3.1. A Contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços, identificando e relacionando eventuais ajustes finais nos valores a serem faturados.

a) Para efeito de recebimento, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

b) Cabe à fiscalização não atestar a última medição de serviços caso haja alguma pendência para fechamento de Ordem de Serviço ou Chamado de Suporte.

7.3.4. No prazo de até 10 (dez) dias corridos a partir do recebimento dos serviços, o Gestor do Contrato deverá:

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

7.3.4.2. Emitir Termo Circunstanciado com base no Termo de Recebimento Definitivo emitido pelos fiscais e documentações apresentadas; e

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

7.3.5. O recebimento do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

7.4. **Sanções Administrativas**

7.4.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993, a CONTRATADA que:

7.4.1.1. inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

7.4.1.2. ensejar o retardamento da execução do objeto;

7.4.1.3. falhar ou fraudar na execução do contrato;

7.4.1.4. comportar-se de modo inidôneo; ou

7.4.1.5. cometer fraude fiscal.

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

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

7.4.2.2. Multa:

a) moratória de 0,1% (um décimo por cento) por dia sobre o valor contratado em caso de atraso na entrega de instruções para abertura de chamados reativos e cadastramento dos usuários indicados pela Contratante para abertura dos Chamados de Suporte, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

b) compensatória de 3,5% (três vírgula cinco por cento) sobre o valor contratado, em caso de descumprimento do NMS por 5 (cinco) vezes dentro do período de 12 (doze) meses.

c) compensatória de 5% (cinco por cento) sobre o valor contratado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

- d) compensatória de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor total contratado, em caso de descumprimento de algum item do Projeto Básico, não previsto em cláusula específica, por evento.
- e) as penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.
- f) Não será aplicada multa se, justificado e comprovadamente, o atraso na execução dos serviços advier de caso fortuito ou de força maior.
- g) As penalidades previstas nesta cláusula, assim como sob a cláusula 7.2.2.3, são independentes entre si, podendo ser aplicadas isolada ou cumulativamente, ficando o seu total limitado a 10% do valor do contrato para cada um de seus períodos de vigência individuais. Caso o limite máximo seja atingido, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença.

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

7.4.2.4. 7.4.2.4. Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos

- a) A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa no subitem 7.4.1 deste Projeto Básico.

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

7.4.3. As sanções previstas nos subitens 7.4.2.1, 7.4.2.3, 7.4.2.4 e 7.4.2.5 poderão ser aplicadas à Contratada juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

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

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

7.4.4.2. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

7.4.4.3. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

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

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

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

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

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

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

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

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

7.4.12. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

7.5. Do Pagamento

7.5.1. A Contratada emitirá notas fiscais/faturas para pagamento com vencimento em 60 dias contados da data de emissão. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de até 30 (trinta) dias corridos contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

7.5.1.1. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.

7.5.2. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Projeto Básico.

7.5.3. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.

7.5.3.1. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

7.5.4. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

7.5.4.1. o prazo de validade;

7.5.4.2. a data da emissão;

7.5.4.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

7.5.4.4. o período de prestação dos serviços;

7.5.4.5. o valor a pagar; e

7.5.4.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.5.5. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante;

7.5.6. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

7.5.7. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

7.5.8. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

7.5.9. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

7.5.10. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

7.5.11. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

7.5.12. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

7.5.12.1. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante

7.5.13. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.5.14. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes

Orçamentárias vigente.

7.5.15. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

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

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = (TX)$$

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

TX = Percentual da taxa anual = 6%

$$I = 0,00016438$$

8. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

8.1. Tendo em vista tratar-se de contratação direta por meio de Inexigibilidade, o valor da contratação será o valor apresentado na Tabela 1 – Serviços que compõem a solução. O valor foi validado por meio de pesquisa de mercado, conforme documentos anexos ao processo.

9. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

9.1. Fonte de Recursos:

9.1.1. Tesouro - 0100

9.2. Cronograma de execução física e financeira:

9.2.1. O valor total do contrato se dá em função do número de horas de serviço contratado e que serão prestados no decorrer da vigência do contrato.

9.2.2. Os serviços serão executados por hora e serão deduzidos do número total de horas adquiridas.

9.2.3. Os pagamentos do serviço se darão mensalmente no valor de 1/12 (um doze avos) do valor total do contrato, eventualmente podendo ser decrescidos em virtudes de descontos por não cumprimento de Nível Mínimo de Serviço definido neste documento.

10. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

10.1. O contrato vigorará por 12 (doze) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, limitado a 60 (sessenta) meses, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do Inciso II, Art. 57, da Lei nº 8.666, de 1993.

10.2. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação.

10.2.1. A demonstração da necessidade se dará em avaliação das quantidades de horas de suporte proativo ou reativos necessários para a manutenção e evolução da plataforma de serviços Microsoft na PF para o período seguinte.

10.2.1.1. Caso o quantitativo de horas levantado seja diferente do quantitativo de 1100 (mil e cem horas) horas, poderão ser realizados ajustes nos quantitativos desde que dentro dos parâmetros previstos pelo §1º, do art. 65 da Lei 8.666/93.

11. DO REAJUSTE DE PREÇOS

11.1. Os preços dos itens são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

11.2. O objeto será contratado pelo preço ofertado, sendo reajustado anualmente de acordo com o Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, conforme determina a Portaria nº 6.432, de 11 de julho de 2018, emitida pela Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão - MPDG. Esse índice deverá incidir sobre as contratações de soluções de Tecnologia da Informação TI realizadas pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF.

11.3. O preço ofertado já leva em conta todas e quaisquer despesas incidentes na execução do objeto, tais como frete, tributos, transporte, entre outros.

11.4. O preço ofertado também poderá sofrer correção desde que reste comprovada a ocorrência de quaisquer das hipóteses previstas na alínea “d”, do inciso II, do art. 65, da Lei nº 8.666/93.

11.5. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

11.6. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o Contratante pagará à Contratada a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a Contratada obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

11.7. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

11.8. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

11.9. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

11.10. O reajuste será realizado por apostilamento.

12. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

12.1. Modalidade da Contratação e Regime de Execução.

12.1.1. A contratação se dará de forma direta da empresa MICROSOFT INFORMÁTICA LTDA., por meio de Inexigibilidade de Licitação e fundamento no caput do artigo 25 da Lei nº 8.666/1993, tendo em vista a verificação da inviabilidade de competição e em consonância à Certidão emitida pela ABES - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DESOFTWARE (24286585), contendo a informação de que "somente a Microsoft Corporation ou suas afiliadas – no Brasil, Microsoft Informática Ltda. - podem diretamente executar os serviços de suporte Microsoft Premier, incluindo todos os componentes (...)"

12.1.1.1. A Certidão emitida pela ABES - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DESOFTWARE (24286585), foi validada por meio de assinatura digital, que pode ser verificada ao abrir o documento por meio de leitor de PDF compatível.

12.1.2. O regime do contrato será por empreitada por preço global.

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

12.2.1. Tendo em vista a contratação se dar por Inexigibilidade de Contratação, verifica-se a não aplicabilidade de Direito de Preferência e Margens de Preferência preconizados pelo Decreto nº 7.174/2010 e pela Lei Complementar nº 123/2006.

12.3. Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação.

12.3.1. Tendo em vista a contratação se dar por Inexigibilidade de Contratação, verifica-se a não aplicabilidade de Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação.

13. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

13.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída por meio do documento SEI 24036991.

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

Integrante requisitante da EPC

João Cesar de Oliveira
Perito Criminal Federal
Matrícula/SIAPE: 1557875
CHEFE DA DISE/CGTI/DTI/PF

Integrante Técnico da EPC

Leonardo Henrique de Jesus Santos
Perito Criminal Federal
Matrícula/SIAPE: 1775091
DISE/CGTI/DTI/PF

Integrante Administrativo da EPC - Substituta

Nayara Menezes de Oliveira
Agente de Polícia Federal
Matrícula/SIAPE: 2294232
SELIC/DAD/DTI/PF

Nos termos do art. 12, § 6º da Instrução Normativa nº 01/2019 – Ministério da Economia, **APROVO** o presente Projeto Básico.

Autoridade Máxima da Área de TIC - Autoridade Competente

JOAO VIANEY XAVIER FILHO
 Delegado de Polícia Federal
 Matrícula SIAPE: 1364121
 Diretor de Tecnologia da Informação e Inovação - DTI/PF

ANEXO I-C
 TERMO DE CIÊNCIA

Contrato nº			
Objeto:			
Gestor do Contrato:		Mat.	
CONTRATANTE:			
CONTRATADA:		CNPJ	
Preposto da CONTRATADA:		CPF	

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

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

_____, _____ de _____ de 20____.

CIÊNCIA	
Funcionários da CONTRATADA	
Nome:	Assinatura:
Matrícula:	

Nome: Matrícula:	Assinatura:
Nome: Matrícula:	Assinatura:
Nome: Matrícula:	Assinatura:

ANEXO I-D
TERMO DE COMPROMISSO

O(a) Sr.(a) CPF nº....., residente no endereço
....., profissional responsável pela execução do contrato nº
_____/_____,

DECLARA, sob as penalidades da lei, que está ciente das normas de segurança vigentes na DTI/PF e se compromete a:

1. 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. 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. não efetuar nenhuma gravação ou cópia do código fonte ou das informações confidenciais a que tiver acesso;
4. não se apropriar para si ou para outrem do material confidencial e/ou sigiloso oriundo das informações confidenciais às quais terei acesso;
5. 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 pela coordenação do projeto e pelo Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação 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 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.

...../....., dede 2022.

Assinatura do representante legal da empresa

Nome:

CPF:

Endereço – telefone – fax:

E-mail:



Documento assinado eletronicamente por **JOAO VIANEY XAVIER FILHO, Diretor(a)**, em 23/09/2022, às 08:50, 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 **NAYARA MENEZES DE OLIVEIRA, Agente de Polícia Federal**, em 23/09/2022, às 10:16, 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 **LEONARDO HENRIQUE DE JESUS SANTOS, Integrante Técnico**, em 23/09/2022, às 10:29, 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 **JOAO CESAR DE OLIVEIRA, Integrante Requisitante**, em 23/09/2022, às 15:47, 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 **25100540** e o código CRC **436AA0C8**.