



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

Edital nº 8/2022-CPL/SELOG/SR/PF/GO

Processo nº 08295.001631/2022-11

**EDITAL**  
**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 08/2022**

**(Processo Administrativo n.º 08295.001631/2022-11)**

Torna-se público que a SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DA POLÍCIA FEDERAL EM GOIÁS - SR/PF/GO, por meio da CPL/SELOG/SR/PF/GO, sediada na Avenida Edmundo Pinheiro de Abreu, nº 826, Setor Pedro Ludovico, CEP: 74.823-030, Goiânia/GO, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, sob a forma de execução indireta, nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, do Decreto 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012, das Instruções Normativas SEGES/MP nº 05, de 26 de maio de 2017 e nº 03, de 26 de abril de 2018 e da Instrução Normativa SLTI/MP nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, da Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, do Decreto nº 8.538, de 06 de outubro de 2015, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e as exigências estabelecidas neste Edital.

**Data da sessão: 18/11/2022 (Sexta-Feira)**

**Horário: 09:00Hs (Horário de Brasília)**

**Local: Portal de Compras do Governo Federal – <https://www.gov.br/compras/pt-br>**

**Critério de Julgamento: Menor preço global**

**Regime de Execução: Empreitada por Preço Global**

## **1. DO OBJETO**

1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será realizada em grupo único, formados por 02 (dois) itens, conforme tabela constante no Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

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

## **2. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

2.1. As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União para o exercício de 2023, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 200376

Fonte: 0100000000

Elemento de Despesa: 33.90.40

PI: PF99900TI22

## **3. DO CREDENCIAMENTO**

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

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

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

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

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

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

#### 4. DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO

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

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

4.1.2. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 34 da Lei nº 11.488, de 2007, para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006.

4.2. Não poderão participar desta licitação os interessados:

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

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

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

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

4.2.5. que estejam sob falência, concurso de credores ou insolvência, em processo de dissolução ou liquidação, observado o disposto no item 9.10.1.1 deste Edital;

4.2.6. entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio;

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

4.2.8. sociedades cooperativas, considerando a vedação contida no art. 10 da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 2017.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.5.6. que a proposta foi elaborada de forma independente.

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

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

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

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

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

## 5. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

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

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

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

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

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

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

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

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

## 6. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

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

6.1.1. *valor mensal, unitário, anual, total do item;*

**6.1.2** Descrição do objeto: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

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

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

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

6.3.2. Caso o eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos se revele superior às necessidades da contratante, a Administração deverá efetuar o pagamento seguindo estritamente as regras contratuais de faturamento dos serviços demandados e executados, concomitantemente com a realização, se necessário e cabível, de adequação contratual do quantitativo necessário, com base na alínea "b" do inciso I do art. 65 da Lei n. 8.666/93 e nos termos do art. 63, §2º da IN SEGES/MPDG n.5/2017.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

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

- 7.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.
- 7.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis, ilegalidades, ou não apresentem as especificações exigidas no Termo de Referência.
- 7.2.1. Também será desclassificada a proposta que **identifique o licitante**.
- 7.2.2. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.
- 7.2.3. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.
- 7.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.
- 7.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.
- 7.5. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 7.5.1. *O lance deverá ser ofertado pelo valor anual total do GRUPO.*
- 7.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 7.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 7.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de R\$ 10,00 (dez reais).
- 7.9. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto e fechado”, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.
- 7.10. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de tempo de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 7.11. *Encerrado o prazo previsto no item anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até dez por cento superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o que será sigiloso até o encerramento deste prazo.*
- 7.11.1. *Não havendo, pelo menos, três ofertas nas condições definidas neste item poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.*
- 7.12. *Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará os lances segundo a ordem crescente de valores.*
- 7.12.1. *Não havendo lance final fechado e classificado na forma estabelecida nos itens anteriores, haverá o reinício da etapa fechada para que os demais licitantes, até no máximo de três, na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo, observando-se, após, o item anterior.*
- 7.13. *Poderá o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da etapa fechada, caso nenhum licitante classificado na etapa de lance fechado atender as exigências de habilitação.*
- 7.14. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 7.15. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 7.16. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 7.17. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempos superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas após a comunicação do fato aos participantes no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 7.18. O Critério de julgamento adotado será o menor preço, conforme definido neste Edital e seus anexos.
- 7.19. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 7.20. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.
- 7.21. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

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

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

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

7.25. Será assegurado o direito de preferência previsto no artigo 3º da Lei nº 8.248, de 1991, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010, nos seguintes termos:

7.25.1. Após a aplicação das regras de preferência para microempresas e empresas de pequeno porte, caberá a aplicação das regras de preferência, sucessivamente, para:

7.25.1.1. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal;

7.25.1.2. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País; e

7.25.1.3. bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal, nos termos do art. 5º e 8º do Decreto 7.174, de 2010 e art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991.

7.25.2. Os licitantes classificados que estejam enquadrados no item 7.25.1.1, na ordem de classificação, serão convocados para que possam oferecer nova proposta ou novo lance para igualar ou superar a melhor proposta válida, caso em que será declarado vencedor do certame.

7.25.3. Caso a preferência não seja exercida na forma do item 7.25.1.1, por qualquer motivo, serão convocadas as empresas classificadas que estejam enquadradas no item 7.25.1.2, na ordem de classificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para o item 7.25.1.3 caso esse direito não seja exercido

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

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

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

7.27.1.1. por empresas brasileiras;

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

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

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

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

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

7.29.2. O pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo de 02(duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados

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

7.13. 7.9. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

## **8. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA**

8.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no parágrafo único do art. 7º e no § 9º do art. 26 do Decreto n.º 10.024/2019.

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

8.3. A Planilha de Custos e Formação de Preços deverá ser encaminhada pelo licitante exclusivamente via sistema, no prazo de (02 horas), contado da solicitação do Pregoeiro, com os respectivos valores adequados ao lance vencedor e será analisada pelo Pregoeiro no momento da aceitação do lance vencedor.

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

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

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

8.5.2. contenha vício insanável ou ilegalidade;

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

8.5.4. apresentar preço final superior ao preço máximo fixado (Acórdão nº 1455/2018 -TCU - Plenário), percentual de desconto inferior ao mínimo exigido, ou que apresentar preço manifestamente inexequível;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8.9.2. Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se as planilhas de custo readequadas com o valor final ofertado.

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

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

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

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

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

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

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

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

8.18. Nos itens não exclusivos para a participação de microempresas e empresas de pequeno porte, sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.

8.19. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o pregoeiro verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital.

## 9. DA HABILITAÇÃO

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

a) SICAF;

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

c) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça ([www.cnj.jus.br/improbidade\\_adm/consultar\\_requerido.php](http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php)).

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

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

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

9.1.2.1.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

9.1.2.1.2. O licitante será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação.

9.1.3. Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

9.1.4. No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

9.2. Caso atendidas as condições de participação, a habilitação dos licitantes será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista, à qualificação econômica financeira e habilitação técnica, conforme o disposto na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018.

9.2.1. O interessado, para efeitos de habilitação prevista na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018 mediante utilização do sistema, deverá atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas;

9.2.2. É dever do licitante atualizar previamente as comprovações constantes do SICAF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada.

9.2.3. O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do licitante, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões feita pelo Pregoeiro lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s), conforme art. 43, §3º, do Decreto 10.024, de 2019.

9.5. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo de 02 (duas) horas, sob pena de inabilitação.

9.6. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.

9.7. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

9.8. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

9.8.1. Serão aceitos registros de CNPJ de licitante matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

9.9. Ressalvado o disposto no item 5.3, os licitantes deverão encaminhar, nos termos deste Edital, a documentação relacionada nos itens a seguir, para fins de habilitação.

#### **9.10. Habilitação jurídica:**

9.10.1. Em se tratando de Microempreendedor Individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio [www.portaldoeempreendedor.gov.br](http://www.portaldoeempreendedor.gov.br);

9.10.2. No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;

9.10.3. inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;

9.10.4. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

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

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

#### **9.11. Regularidade fiscal e trabalhista:**

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

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

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

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

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

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

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

## 9.12. Qualificação Econômico-Financeira:

9.12.1. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante;

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

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

9.12.2.2. é admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato/estatuto social.

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

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

SG =	Ativo Total
	Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

LC =	Ativo Circulante
	Passivo Circulante

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

## 9.13. Qualificação Técnica:

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

9.13.1.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a serviços executados com as seguintes características mínimas:

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

9.13.3. Os atestados de capacidade técnica podem ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante.

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



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

9.13.6. *Deverá haver a comprovação da experiência mínima de..... anos na prestação dos serviços, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os ..... anos serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VII-A da IN 9.13.6. SEGES/MPDG n. 5/2017.*

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

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

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

9.15. O licitante enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

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

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

9.17. Caso a proposta mais vantajosa seja ofertada por microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa equiparada, e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal e trabalhista, a mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após a declaração do vencedor, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério da administração pública, quando requerida pelo licitante, mediante apresentação de justificativa.

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

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

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

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

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

## **10. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA**

10.1. A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no prazo de 02 (duas) horas, a contar da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico e deverá:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **11. DOS RECURSOS**

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

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

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

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

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

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

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

## **12. DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA**

12.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

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

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

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

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

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

## **13. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO**

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

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

## **14. DA GARANTIA DE EXECUÇÃO**

14.1. Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes do Termo de Referência.

## **15. DO TERMO DE CONTRATO**

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

15.2. O adjudicatário terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para *assinar o Termo de Contrato*, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

15.2.1. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR), disponibilização de acesso a sistema de processo eletrônico para esse fim ou outro meio eletrônico, para que seja assinado e devolvido no prazo de 05 (cinco) dias, a contar da data de seu recebimento ou da disponibilização do acesso ao sistema de processo eletrônico.

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

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

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

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

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

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

## **16. DO REAJUSTAMENTO EM SENTIDO GERAL**

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

## **17. DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

17.1. O modelo de gestão do contrato, contemplando os critérios de recebimento e aceitação do objeto, os procedimentos de testes e inspeção e os critérios de fiscalização, com base nos níveis mínimos de serviço/níveis de qualidade definidos, estão previstos no Termo de Referência.

## **18. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA**

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

## **19. DO PAGAMENTO**

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

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

## **20. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

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

- 21.1.1. não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;
- 21.1.2. apresentar documentação falsa;
- 21.1.3. deixar de entregar os documentos exigidos no certame;
- 21.1.4. ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 21.1.5. não mantiver a proposta;
- 21.1.6. cometer fraude fiscal;
- 21.1.7. comportar-se de modo inidôneo;

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

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

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

- 21.4.1. Advertência por faltas leves, assim entendidas como aquelas que não acarretarem prejuízos significativos ao objeto da contratação;
- 21.4.2. Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do licitante;
- 21.4.3. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;
- 21.4.4. Impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até cinco anos;
  - 21.4.4.1. A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa neste Edital.
- 21.4.5. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados;

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

21.6. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, 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.

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

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

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

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

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

21.12. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

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

## **22. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO**

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

22.2. A impugnação poderá ser realizada por forma eletrônica, pelo e-mail [cpl.selog.srgo@pf.gov.br](mailto:cpl.selog.srgo@pf.gov.br), ou por petição dirigida ou protocolada no endereço Avenida Edmundo Pinheiro de Abreu, nº 826, Setor Pedro Ludovico, CEP: 74.823-030 - Goiânia/GO, tel. (62) 3240-9734/9724/9641 nos dias úteis, de 09:00h às 12:00h e 14:00h às 17:00h.

22.3. Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração deste Edital e seus anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de até 2 (dois) dias úteis contados da data de recebimento da impugnação.

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

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

22.6. O Pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de 2 (dois) dias úteis, contado da data de recebimento do pedido, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do Edital e dos anexos.

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

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

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

## **23. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

23.1. Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.

23.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

23.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília – DF.

23.4. No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

23.5. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

23.6. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

23.7. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

23.8. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

23.9. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

23.10. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

23.11. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

23.12. O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico <https://www.gov.br/compras/pt-br>, e também poderá ser lido e/ou obtido no endereço Avenida Edmundo Pinheiro de Abreu, nº 826, Setor Pedro Ludovico, CEP: 74.823-030 - Goiânia/GO, nos dias úteis, no horário das 08:00 horas às 12:00 horas, e das 14:00 horas às 18:00 horas, no mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

23.12. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

23.12.1. ANEXO I - Termo de Referência;

23.12.1.1. Apêndice do Anexo I – Estudo Técnico Preliminar

23.12.1.2. ANEXO I - MODELO PARA APRESENTAÇÃO DE PROPOSTAS

23.12.1.3. ANEXO II - MODELO DO TERMO DE SIGILO

23.12.1.4. ANEXO III - MODELO DO TERMO DE CIÊNCIA

23.12.1.5. ANEXO IV - DECLARAÇÃO DE VISTORIA

23.12.1.6. ANEXO V - DECLARAÇÃO DE CONHECIMENTO DAS CONDIÇÕES

23.12.1.7. ANEXO VI - ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

23.12.1.8. ANEXO VII - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

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

**CASSANDRA FERREIRA ALVES PARAZI**  
Delegada de Polícia Federal  
Superintendente Regional da Polícia Federal em Goiás

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos Administrativos da Consultoria-Geral da União  
Edital modelo para Pregão Eletrônico: Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação  
Atualização: Fevereiro/2022



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

**TERMO DE REFERÊNCIA**  
Processo nº 08295.001631/2022-11

#### ANEXO I

**Processo Administrativo nº SEI 08295.001631/2022-11**

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

#### Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
02/09/2022	1.0	Finalização da primeira versão do documento.	LUÍS HENRIQUE MAIA OLIVEIRA
25/10/2022	2.0	Revisão do documento após análise jurídica.	LUÍS HENRIQUE MAIA OLIVEIRA CARLOS DIAS DE MEDEIROS NETO

### 1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Licitação para contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), sem mão de obra exclusiva, com atendimento aos usuários de TIC, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC, para atender às necessidades da Superintendência da Polícia Federal no Goiás e suas unidades descentralizadas, conforme especificações e condições deste Termo de Referência e seus Anexos.

1.2. A licitação será realizada em grupo único, formados por 2 (dois) itens, conforme a Tabela 01 deste Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

1.3. O critério de julgamento adotado será o menor preço/menor desconto GLOBAL do grupo, observadas as exigências contidas no Edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

1.4 Cada serviço ou produto do lote deverá estar discriminado em itens separados nas propostas de preços, de modo a permitir a identificação do seu preço individual na composição do preço global, e a eventual incidência sobre cada item das margens de preferência para produtos e serviços que atendam às Normas Técnicas Brasileiras - NTB, de acordo com o art. 3º, § 5º da Lei nº 8.666, de 1993.

## 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.

2.1.1. 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).

### 2.2. Bens e serviços que compõem a solução

Tabela 01				
GRUPO ÚNICO				
Item	Descrição do Serviço	Código CATSER	Quant Mensal	Quant Anual
1	Serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, com atendimento aos usuários de TIC - 2º nível	26980	300	3.600
2	Serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, com suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC - 3º nível	27014	100	1.200

2.3. 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 em Goiás, nos endereços informados neste Termo de Referência.

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

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

2.3.3. A maioria dos serviços serão prestados durante os dias úteis da semana, de segunda-feira a sexta-feira, no horário administrativo em todas as unidades da Polícia Federal em Goiás. Eventualmente poderá haver demandas 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.

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

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

2.4. Será vedada a utilização de técnicos não familiarizados com as rotinas e o ambiente da CONTRATANTE para os atendimentos dos chamados que compõem o objeto desta contratação. Todos os técnicos envolvidos, independentemente do dia ou do horário do atendimento, deverão estar previamente aprovados pela CONTRATANTE, após passarem por investigação pela área de **inteligência** da PF, e possuir todas as informações, certificações, qualificações e autorizações de acesso exigidos para a devida prestação do serviço.

2.5. 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/GO, como também poderão interagir de forma remota.

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

2.7. 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.

2.8. Para fins de medição dos tempos de atendimento, o início de atendimento ocorrerá depois que o atendimento da DTI/PF escalar o suporte para a SR/GO.

2.9. 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.

2.10. 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.

2.11. 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.

2.12. 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.

2.13. 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.

2.14. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/*softwares* em uso na CONTRATANTE e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação já definida 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.

2.15. Deverá ser considerado que, por intermédio de Laudos de Avaliação Ambiental, os ambientes das Superintendências foram considerados áreas de **periculosidade**, o que terá reflexos sobre a remuneração dos técnicos responsáveis pelo atendimento presencial nas unidades da PF localizadas nas sedes das Superintendências Regionais.

#### **2.16. Atendimento de Suportes ao usuário de TIC - 2º nível:**

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

2.16.2. 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.

2.16.3. Alguns usuários serão definidos como VIP e terão preferência na classificação de prioridade no atendimento. O número máximo de usuários VIPs previsto é de 07 (sete) usuários.

#### **2.17. Atendimento de suporte a infraestrutura de TIC -3º nível:**

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

2.17.2. 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.

#### **2.18. Catálogo de Serviços:**

2.18.1. A Tabela 03 especifica o catálogo de serviços para todas as unidades da PF em Goiás, bem como a equipe que deverá atuar na solução.

2.18.1.1. O catálogo de serviços poderá ser modificado pela CONTRATANTE, com inclusão, modificação e supressão de itens.

2.18.1.2. Sempre que for modificar o catálogo de serviços, a CONTRATANTE comunicará a CONTRATADA com antecedência e concederá período para que a CONTRATADA faça as adequações necessárias.

2.18.2. A Tabela 04 especifica os Tempos de Início de Tratamento do chamado (TIT) e os Tempos Máximos de Solução (TMS), onde:

2.18.2.1. O TIT e o TMS podem apresentar até 5 variáveis de tempo. Para chamados de maior Gravidade serão utilizados tempos menores, e para chamado de menor gravidade serão utilizados tempos maiores.

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

2.18.2.3. O TIT varia para cada localidade dependendo da distância. Cada localidade terá 5 tempos de TIT diferentes.

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

Prioridade	TIT				TMS
	- SR/PF/GO	- PEP Buena Vista	- Aeroporto	- Delegacia em Anápolis	
	- PEP Boungainville	- Depósito Senador Canedo	- Delegacia em Anápolis	- Delegacia em Jataí	
	- Escritório Externo				
<b>1 (Maior)</b>	30 minutos	2 horas	4 horas	8 horas	1h
<b>2</b>	1 hora	4 horas	8 horas	12 horas	2h
<b>3</b>	2 horas	8 horas	24 horas	24 horas	4h
<b>4</b>	4 horas	12 horas	48 horas	48 horas	8h
<b>5 (Menor)</b>	24 horas	24 horas	72 horas	72 horas	24h

Tipo de Atendimento	Área de Atividade	Atividade	Equipe de AUTIC 2º Nível	Equipe de SITIC 3º Nível
<b>Atendimento ao usuário de TI (AUTIC) 2º Nível</b>	Acesso à Internet	Relatar falha Geral no Acesso à Internet	X	X
		Tratar falha no acesso a Internet	X	X
		Relatar Falha no acesso à rede WI-FI	X	X
		Tratar indisponibilidade em WI-FI	X	X
		Dúvidas sobre acesso à Internet	X	X
	Acesso remoto - VPN	Dúvidas acesso remoto - VPN	X	X
		Falha de acesso à VPN	X	X
	Aplicativos ( <i>Softwares</i> )	Atualizar <i>softwares</i> homologados	X	X
		Configurar <i>softwares</i> homologados	X	X
		Corrigir falha em <i>software</i>	X	X
		Dúvidas sobre <i>softwares</i>	X	X
		Instalar <i>softwares</i> homologados	X	X



Contas e Perfis de Acesso	Alterar dados cadastrais	X	X
	Alterar/Desbloquear senha de rede	X	X
	Dúvidas de contas e perfil de acesso	X	X
	Solicitar cancelamento de acessos	X	X
	Solicitar perfil de administrador de máquina	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	X	X
	Acompanhar o recebimento de equipamentos	X	X
	Instalar e solucionar problemas em token	X	X
E-mail	Configurar Outlook	X	X
	Dúvidas sobre e-mail	X	X
Impressoras/Multifuncionais/Scanners	Dúvidas de impressoras/multifuncionais/scanners	X	X
	Instalar ou configurar impressora/multifuncional/ scanner	X	X
	Tratar falhas de impressão	X	X
	Tratar indisponibilidade	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 e câmera de vigilância	Instalar, configurar e movimentar projetor de vídeo e câmera de vigilância	X	X
	Tratar falha/indisponibilidade em projetor de vídeo e câmera de vigilância	X	X
	Dúvidas de projetor de vídeo e câmera de vigilância	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/Rede	Dúvidas de Telefonia	X	X
	Instalar ramal	X	X
	Crimpagem/Teste de conectores RJ-11 e R-J45	X	X
	Identificar cabo	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
Dispositivos Móveis (Celulares e Tablets)	Teste de dispositivo	X	X
	Identificar falha de dispositivo	X	X
	Configurar dispositivo	X	X

**Suporte a Infraestrutura de TIC (SITIC)**

**3º Nível**

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	
Criar monitoramento			X	
Dúvidas de banco de dados			X	
Fornecer Relatórios ou Informações			X	

	Otimizar desempenho		X
	RDM - Executar script		X
	RDM - Realizar carga de dados		X
	RDM - Realizar configuração em BD		X
	RDM - Remover banco de dados		X
	RDM - Solicitar DUMP		X
	Relatar erro em BD		X
	Relatar indisponibilidade ou lentidão		X
Datacenter	Acompanhar terceiros no Datacenter		X
	Atuar na instalação, na conexão e no reordenamento de cabos e pontos de acesso		X
	Dúvidas de Datacenter		X
	Fornecer Relatórios ou Informações		X
	Instalar, mover e remover rack's, cabos e fibra ótica		X
	Inventariar ativos de TI do Datacenter		X
	Montar e manter um mapa de racks e ativos de TI		X
	Realizar atividades de instalação física no Datacenter		X
	Remoção de servidores Físicos		X
	Solicitar confecção de cabos de rede para interconexão de equipamentos		X
	Solicitar reparo		X
	Dúvidas de Identidades		X
	Criar/Alterar/Excluir item da base de conhecimento		X
	Criar item na base de conhecimento		X
Microsoft	Acompanhar atividades de terceiros		X
	Criar pastas no Servidor de Arquivos		X

	Dúvidas de Microsoft		X
	Emitir relatório		X
	Instalar/Configurar Máquina Virtual		X
	Instalar serviço Microsoft		X
	Modificar estrutura de grupos de domínio		X
	Modificar perfil/atributo de acesso ao domínio		X
	Movimentar de usuário no AD		X
	Movimentar máquina no AD		X
	RDM - Atualizar versão		X
	RDM - Criar/Alterar/Excluir política de domínio (GPO)		X
	RDM - Modificar estrutura de unidades organizacionais de domínio		X
	Realizar manutenção no AD		X
	Realizar manutenção no Windows		X
	Recuperar chave do Bitlocker		X
	Solicitar suporte em serviço de Bitlocker		X
	Tratar falha/indisponibilidade de serviço		X
Redes	Acompanhar fornecedor externo		X
	Atualizar topologia documental		X
	Configurar porta de switch para VOIP		X
	Criar/Alterar projeto lógico e físico		X
	Definir novo layout/topologia de rede		X
	Dúvidas de redes		X
	Elaborar relatórios sobre a rede WAN/MPLS		X
	Executar procedimento de saída de equipamentos		X
	Inserir novo circuito de dados em SD- WAN		X

	Instalar/Trocar/Remover equipamento		X
	Levantar informação em ambiente de rede		X
	Movimentar equipamento de rede		X
	Organizar patch painel		X
	RDM - Atualizar versão		X
	Realizar interconexão de equipamentos		X
	Realizar manutenção corretiva de equipamentos de infraestrutura de redes		X
	Realizar manutenção preventiva de equipamentos de infraestrutura de redes		X
	Relatar Erro em Rede		X
	Relatar falha de comunicação em Estação AFIS		X
	Reservar endereço IP, subrede, VLAN		X
Segurança da Informação	Dúvidas de segurança da informação		X
	Executar teste de segurança		X
	Instalar equipamentos de segurança		X
	Planejar / Conscientizar usuários		X
	Tratar incidente de segurança		X
	Solicitar logs de acesso ao ambiente de TIC		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
	RDM - Realizar configuração em servidor de aplicação		X
	RDM - Realizar manutenção rotineira em servidor de aplicação		X
	RDM - Remover aplicação		X
	Solicitar informações/relatórios		X

	Realizar manutenção em servidores físicos		X
	Realizar manutenção em servidores virtuais		X
Telefonia	Alterar permissão para realização de chamadas		X
	Atualiza firmware		X
	Configurar novo ramal		X
	Dúvidas de telefonia		X
	Realizar backup da solução de telefonia		X
	Realizar configurações ou alterações existentes no aparelho		X
	Relatar indisponibilidade, defeitos e falhas de telefonia		X
	Configuração e Manutenção de PABX IP		X
	Instalação, Configuração e Manutenção de Gateway		X
Linux	Instalar Sistema operacional Debian/Ubuntu Server		X
	Criar e modificar usuários e grupos		X
	Instalar e configurar Apache / CUPS / MySQL / NET-SNMP / PHP / PostgreSQL / SSH		X
	Tratar falha/indisponibilidade de serviço		X
	Realizar <i>backups</i> e <i>restores</i>		X
	Transferir arquivos de/para servidores		X
	Realizar manutenção de tarefas agendadas (Cron)		X
CFTV	Configuração do software de gerenciamento de CFTV.		X
	Configuração de perfil do software de gerenciamento de CFTV		X
	Configuração do Backup do software de gerenciamento de CFTV.		X
	Verificação de gravação do software de gerenciamento de CFTV.		X

	Configuração de qualidade de imagem de visualização e gravação		X
	Inserção de câmera no software de gerenciamento de CFTV		X
	Configuração de Perfil de Acesso para cliente do software de gerenciamento de CFTV		X
	Recuperação de imagens		X

Tabela 04						
Área de Atividade	Atividade	TIT				TMS
		- SR/PF/GO	- Aeroporto	- Delegacia em Anápolis	- Delegacia em Jataí	
Acesso à Internet	Relatar falha Geral no Acesso à Internet	1h	2h	2h	2h	1h
	Tratar falha no acesso a Internet	30 min	2h	2h	2h	2h
	Relatar Falha no acesso à rede WI-FI	1h	2h	2h	2h	4h
	Tratar indisponibilidade em wi-fi	30 min	2h	2h	2h	4h
	Dúvidas Sobre Acesso à Internet	30 min	2h	2h	2h	4h
Acesso remoto - VPN	Dúvidas acesso remoto - VPN	30 min	2h	2h	2h	1h
	Falha de acesso à VPN	30 min	2h	2h	2h	1h
Aplicativos ( <i>Softwares</i> )	Atualizar <i>softwares</i> homologados	1h	4h	8h	8h	1h
	Configurar <i>softwares</i> homologados	30 min	4h	8h	8h	1h
	Corrigir falha em <i>software</i>	1h	2h	8h	8h	2h
	Dúvidas sobre <i>softwares</i>	30 min	2h	2h	2h	1h
	Instalar <i>softwares</i> homologados	1h	4h	8h	8h	2h
Contas e Perfis de Acesso	Alterar Dados Cadastrais	30 min	2h	2h	2h	1h
	Alterar/Desbloquear senha de rede	30 min	2h	2h	2h	1h



	Dúvidas de contas e perfil de acesso	30 min	2h	2h	2h	1h
	Solicitar cancelamento de acessos	30 min	2h	2h	2h	1h
	Solicitar Perfil de administrador de máquina	30 min	2h	2h	2h	1h
	Habilitar/Movimentar conta de usuário	30 min	2h	2h	2h	1h
Desktops/ Notebooks e Periféricos	Ativar ponto de rede	1h	8h	24h	24h	2h
	Conectar cabo de rede	30 min	4h	8h	24h	1h
	Dúvidas de Desktops/ Notebooks e Periféricos.	1h	2h	2h	2h	2h
	Emitir laudo de equipamento	24h	24h	72h	72h	4h
	Instalar/configurar computador	1h	12h	24h	48h	4h
	Orientar gravação de dados em unidade portátil de armazenamento	30 min	2h	2h	2h	1h
	Substituir/instalar e configurar periféricos	1h	12h	48h	48h	1h
	Tratar falha ou indisponibilidade de computador	30 min	4h	8h	8h	1h
	Acompanhar o recebimento de equipamentos	1h	8h	24h	48h	1h
	Instalar e solucionar problemas em token	2h	12h	24h	24h	1h
E-mail	Configurar Outlook	1h	4h	8h	8h	1h
	Dúvidas sobre e-mail	30 min	2h	2h	2h	1h
Impressoras/Multifuncionais/Scanners	Dúvidas de Impressoras/Multifuncionais/Scanners	30 min	2h	2h	2h	1h
	Instalar ou configurar impressora/ multifuncional/ scanner	30 min	8h	24h	48h	1h
	Tratar falhas de impressão	30 min	2h	8h	8h	1h
	Tratar indisponibilidade	30 min	2h	8h	8h	1h
Mainframe (Tela DTI)	Dúvidas mainframe	30 min	2h	2h	2h	1h
Pasta de rede	Conceder acesso/Mapear pasta de rede	30 min	2h	2h	2h	1h
	Dúvidas pasta de rede	1h	2h	2h	2h	2h
	Restaurar dados de pasta	1h	4h	8h	8h	4h
Ponto Eletrônico	Configurar/Habilitar relógio de ponto no REF	4h	24h	48h	48h	8h

	Dúvidas de Relógio de Ponto	1h	2h	2h	2h	4h
	Reprocessamento de Digital/batida de ponto	1h	4h	8h	8h	4h
	Transferência de digital	2h	24h	48h	48h	1h
Projetores de vídeo e câmera de vigilância	Instalar, configurar e movimentar Projetor de vídeo e câmera de vigilância	30 min	4h	24h	48h	1h
	Tratar falha/indisponibilidade em Projetor de Vídeo e Câmera de Vigilância	30 min	2h	44h	48h	1h
	Dúvidas de Projetor de Vídeo e câmera de vigilância	30 min	2h	2h	2h	1h
Segurança	Dúvidas de Segurança	30 min	2h	2h	2h	1h
	Relatar falha de segurança	30 min	2h	2h	2h	1h
Sistemas Corporativos e Portais	Relatar erro de funcionalidade do sistema	30 min	2h	2h	2h	1h
	Relatar erro no acesso ao sistema	30 min	2h	2h	2h	1h
	Relatar Indisponibilidade	30 min	2h	2h	2h	1h
	Relatar Lentidão	30 min	2h	2h	2h	1h
Telefonia/Rede	Dúvidas de Telefonia	1h	2h	2h	2h	2h
	Instalar ramal	1h	8h	24h	48h	2h
	Crimpagem/Teste de conectores RJ-11 e R-J45	1h	8h	24h	48h	30min
	Identificar cabo	1h	8h	24h	48h	30min
	Liberar permissão de ligações (DDD ou DDI)	1h	2h	2h	2h	2h
	Realizar configurações ou alterações na telefonia.	1h	2h	8h	8h	2h
	Remanejar ramal	2h	4h	8h	8h	4h
	Tratar falhas no ramal	30 min	4h	8h	8h	2h
Dispositivos Móveis (Celulares e Tablets)	Teste de Dispositivo	1h	12h	24h	48h	4h
	Identificar Falha de Dispositivo	1h	12h	24h	24h	1h
	Configurar Dispositivo	2h	12h	24h	24h	1h
Backup e Armazenamento de Dados	Criar unidade lógica em storage	2h	8h	24h	24h	8h
	Dúvidas de Backup e Armazenamento de Dados	1h	2h	2h	2h	2h

Execução de rotinas de backup	1h	4h	8h	8h	24h
Executar rotina diária para backup de bancos de dados	1h	4h	8h	8h	4h
Executar rotina diária para backup de sistemas de arquivos	30 min	4h	8h	8h	1h
Executar rotina diária para backup de Sistemas Operacionais	30 min	4h	8h	8h	1h
Fornecer Relatórios ou Informações	24h	24h	48h	48h	24h
Inclusão/Alteração de rotina de backup	1h	4h	8h	8h	4h
Instalação e Configuração de equipamento de backup	24h	24h	72h	72h	8h
Instalar e configurar storage	24h	24h	72h	72h	24h
Otimizar performance de storage	2h	12h	24h	24h	24h
Readequação de espaço físico de backup	1h	4h	8h	8h	8h
Realocar espaço físico em storage	1h	4h	8h	8h	4h
Restauração de dados de Banco de dados	2h	4h	8h	8h	24h
Restauração de dados de usuários	2h	4h	8h	8h	24h
Restauração de Imagens de Sistemas Operacionais ou de Configurações de Servidores	2h	4h	24h	24h	24h
Tratar falha em equipamento de storage	1h	4h	8h	8h	24h
Tratar indisponibilidade em equipamento de storage	1h	4h	8h	8h	8h
Banco de Dados					
Alterar privilégio de acesso	2h	2h	2h	2h	4h
Criar usuário de acesso	2h	4h	8h	8h	4h
Remover usuário com acesso	2h	4h	8h	8h	4h
Criar monitoramento	2h	2h	4h	4h	4h
Dúvidas de Banco de Dados	1h	2h	2h	2h	2h
Fornecer Relatórios ou Informações	24h	24h	24h	24h	48h
Otimizar desempenho	4h	4h	12h	12h	12h
RDM - Executar script	4h	4h	12h	12h	12h

	RDM - Realizar carga de dados	4h	4h	12h	12h	12h
	RDM - Realizar configuração em BD	4h	4h	12h	12h	12h
	RDM - Remover Banco de Dados	4h	4h	12h	12h	12h
	RDM - Solicitar DUMP	4h	4h	12h	12h	12h
	Relatar erro em BD	2h	4h	4h	4h	4h
	Relatar indisponibilidade ou lentidão	2h	4h	8h	8h	4h
Datacenter	Acompanhar terceiros no Datacenter	1h	4h	24h	48h	24h
	Atuar na instalação, na conexão e no reordenamento de cabos e pontos de acesso	2h	8h	24h	24h	24h
	Dúvidas de Datacenter	2h	2h	2h	2h	4h
	Fornecer Relatórios ou Informações	4h	24h	48h	48h	24h
	Instalar, mover e remover rack's, cabos e fibra ótica	2h	8h	24h	24h	24h
	Inventariar ativos de TI do Datacenter	2h	8h	24h	48h	24h
	Montar e manter um mapa de racks e ativos de TI	4h	24h	48h	48h	24h
	Realizar atividades de instalação física no Datacenter	2h	12h	24h	24h	24h
	Remoção de servidores Físicos	4h	24h	72h	72h	24h
	Solicitar confecção de cabos de rede para interconexão de equipamentos	1h	4h	8h	8h	2h
	Solicitar reparo	30 min	2h	8h	8h	4h
	Dúvidas de Identidades	1h	2h	2h	2h	2h
	Criar/Alterar/Excluir item da base de conhecimento	2h	24h	48h	48h	4h
	Criar item na base de conhecimento	2h	12h	24h	24h	4h
Microsoft	Acompanhar Atividades de Terceiros	1h	12h	24h	24h	24h
	Criar pastas no Servidor de Arquivos	1h	2h	8h	8h	4h
	Dúvidas de Microsoft	2h	2h	2h	2h	2h
	Emitir Relatório	2h	8h	24h	24h	4h
		2h	4h	8h	8h	12h

Instalar/Configurar Máquina Virtual					
Instalar serviço Microsoft	2h	4h	8h	8h	12h
Modificar estrutura de grupos de domínio	1h	2h	8h	8h	4h
Modificar perfil/atributo de acesso ao domínio	1h	2h	2h	2h	2h
Movimentar de Usuário no AD	1h	2h	2h	2h	1h
Movimentar Máquina no AD	1h	4h	24h	24h	4h
RDM - Atualizar versão	2h	4h	8h	8h	12h
RDM - Criar/Alterar/Excluir Política de Domínio (GPO)	1h	4h	8h	8h	4h
RDM - Modificar estrutura de Unidades Organizacionais de domínio	1h	4h	24h	24h	4h
Realizar manutenção no AD	1h	4h	8h	8h	4h
Realizar manutenção no Windows	1h	4h	8h	8h	4h
Recuperar Chave do Bitlocker	1h	4h	8h	8h	4h
Solicitar suporte em Serviço de Bitlocker	1h	4h	8h	8h	4h
Tratar falha/indisponibilidade de serviço	1h	2h	8h	8h	2h
Redes					
Acompanhar fornecedor externo	2h	12h	24h	48h	24h
Atualizar topologia documental	24h	24h	72h	72h	24h
Configurar porta de switch para VOIP	1h	2h	2h	2h	2h
Criar/Alterar projeto lógico e físico	4h	24h	72h	72h	24h
Definir novo layout/topologia de rede	24h	24h	72h	72h	24h
Dúvidas de Redes	1h	2h	2h	2h	2h
Elaborar relatórios sobre a Rede WAN/MPLS	2h	4h	8h	8h	24h
Executar procedimento de saída de equipamentos	1h	2h	8h	8h	2h
Inserir novo circuito de dados em SD- WAN	2h	4h	24h	48h	4h
Instalar/Trocar/Remover Equipamento	2h	4h	8h	8h	8h
Levantar informação em ambiente de rede	2h	8h	24h	24h	24h
Movimentar equipamento de rede	2h	4h	24	72h	8h

	Organizar patch painel	4h	24h	48h	48h	24h
	RDM - Atualizar versão	2h	4h	8h	8h	24h
	Realizar interconexão de equipamentos	2h	4h	8h	8h	8h
	Realizar manutenção corretiva de equipamentos de infraestrutura de redes	30 min	4h	8h	8h	4h
	Realizar manutenção preventiva de equipamentos de infraestrutura de redes	2h	24h	48h	48h	24h
	Relatar Erro em Rede	1h	2h	2h	2h	2h
	Relatar falha de comunicação em Estação AFIS	1h	2h	2h	2h	2h
	Reservar endereço IP, subrede, VLAN	1h	4h	8h	8h	8h
Segurança da Informação	Dúvidas de Segurança da Informação	2h	2h	2h	2h	2h
	Executar teste de segurança	1h	2h	2h	2h	4h
	Instalar equipamentos de segurança	2h	12h	48h	48h	24h
	Planejar / Conscientizar usuários	4h	24h	72h	72h	8h
	Tratar incidente de segurança	1h	2h	2h	2h	2h
	Solicitar logs de acesso ao ambiente de TIC	2h	4h	8h	8h	4h
Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores	Atualização de Configuração de Servidores de Aplicação	2h	4h	8h	8h	8h
	Criar máquina virtual usando template	2h	4h	8h	8h	4h
	Dúvidas de SO e Servidores	1h	2h	2h	2h	2h
	Otimizar desempenho em servidor de aplicação	2h	12h	24h	24h	8h
	RDM - Realizar configuração em servidor de aplicação	2h	4h	4h	4h	8h
	RDM - Realizar manutenção rotineira em servidor de aplicação	1h	2h	2h	2h	2h
	RDM - Remover aplicação	2h	4h	4h	4h	8h
	Solicitar informações/relatórios	2h	4h	8h	8h	4h
	Realizar manutenção em servidores físicos	24h	24h	48h	72h	8h
	Realizar manutenção em servidores virtuais	1h	24h	48h	48h	4h

Telefonia	Alterar permissão para realização de chamadas	1h	2h	8h	8h	2h
	Atualiza firmware	2h	24h	48h	48h	8h
	Configurar novo ramal	1h	2h	8h	8h	4h
	Dúvidas de Telefonia	30 min	2h	2h	2h	1h
	Realizar backup da solução de telefonia	2h	12h	24h	24h	8h
	Realizar configurações ou alterações existentes no aparelho	1h	2h	8h	8h	2h
	Relatar indisponibilidade, defeitos e falhas de telefonia	1h	2h	2h	2h	2h
	Configuração e Manutenção de PABX IP	2h	24h	48h	48h	24h
	Instalação, Configuração e Manutenção de Gateway	2h	24h	48h	48h	8h
Linux	Instalar Sistema Operacional Debian/Ubuntu Server	1h	4h	8h	8h	4h
	Criar e modificar usuários e grupos	1h	2h	2h	2h	2h
	Instalar e configurar Apache / CUPS / MySQL / NET-SNMP / PHP / PostgreSQL / SSH	2h	4h	8h	8h	4h
	Tratar falha/indisponibilidade de serviço	2h	12h	24h	24h	8h
	Realizar <i>backups</i> e <i>restores</i>	1h	4h	8h	8h	2h
	Transferir arquivos de/para servidores	1h	4h	8h	8h	2h
	Realizar manutenção de tarefas agendadas (Cron)	30 min	2h	2h	2h	1h
CFTV	Configuração do software de Gerenciamento de CFTV.	1h	2h	2h	2h	4h
	Configuração de perfil do software de Gerenciamento de CFTV	1h	2h	2h	2h	4h
	Configuração do Backup do software de Gerenciamento de CFTV.	2h	4h	8h	8h	4h
	Verificação de gravação do software de Gerenciamento de CFTV.	1h	2h	2h	2h	1h
	Configuração de qualidade de imagem de visualização e Gravação	1h	2h	2h	2h	2h
	Inserção de câmera no software de Gerenciamento de CFTV	2h	4h	24h	72h	4h
	Configuração de Perfil de Acesso para Cliente do	1h	2h	2h	2h	2h

software de Gerenciamento de CFTV					
Recuperação de imagens	1h	2h	2h	2h	1h

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

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

2.19.2. Todas as demandas referentes à execução contratual deverão ser tratadas entre o representante legal da Polícia Federal e o Preposto da CONTRATADA.

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

**2.20. Materiais e recursos a serem disponibilizados pela CONTRATANTE:**

2.20.1. A Polícia Federal disponibilizará na sede da Superintendência Regional de Polícia Federal em Goiás os seguintes recursos para CONTRATADA:

2.20.1.1. Bancada para manutenção e configuração de equipamentos;

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

**2.21. Materiais e recursos a serem disponibilizados pela CONTRATADA:**

2.21.1. Computadores para suas equipes, que serão usados na prestação remota dos serviços.

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

2.21.2.1. Chaves Philips de diversos tamanhos;

2.21.2.2. Chaves de fenda de diversos tamanhos;

2.21.2.3. Alicates de bico;

2.21.2.4. Alicates de corte;

2.21.2.5. Alicates universal;

2.21.2.6. Alicates de crimpar conector RJ-45;

2.21.2.7. Alicates *punch down*;

2.21.2.8. Multímetro digital;

2.21.2.9. Testador de rede;

2.21.2.10. Zumbidor;

2.21.2.11. Rotulador eletrônico e fitas nas seguintes quantidades e cores: 10 (dez) brancas, 04 (quatro) vermelhas e 04 (quatro) amarelas.

**2.22. Classificação dos serviços**

2.22.1. 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.

2.22.2. 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.

2.22.3. 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.

**3. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO**

3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação

3.1.1. A Instrução Normativa nº 13/2005-DG/DPF, que define as competências específicas das unidades centrais e descentralizadas da Polícia Federal, atribuiu aos Setores e Núcleos de Tecnologia da Informação (STIs e NTIs) das Superintendências Regionais, em seu art. 189, inciso II, a atribuição de executar as atividades relacionadas à implementação, ao funcionamento e à manutenção dos sistemas de telecomunicações e informática, no âmbito da circunscrição da Superintendência.



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

3.1.3. Atualmente a SR/GO está com contrato vigente em sua última prorrogação. A equipe do NTI/SR/PF/GO é responsável pelo provimento de todos os serviços diretamente relacionados com atendimento ao usuário dos sistemas informatizados e com o suporte, a sustentação e a manutenção da infraestrutura de TIC que garante a operacionalidade de todos os sistemas da Polícia Federal no estado de Goiás, principalmente em Senador Canedo, Anápolis, Jataí e Goiânia, inclusive no Aeroporto Internacional de Goiânia e nas Unidades de atendimento para emissão de passaporte localizadas no Shopping Buena Vista e Shopping Bougainville.

3.1.4. Para atingir o objetivo de manter e melhorar a prestação de serviços de TIC, sem os quais restará inviabilizada a manutenção dos sistemas informatizados da Polícia Federal nas unidades da SR/PF/GO, é necessário promover um processo licitatório para seleção de fornecedor dos serviços que compõem o objeto deste Termo de Referência.

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

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

3.1.7. Conforme determinado pelo Plano Estratégico da Polícia Federal vigente, "Consolidar a Governança em Tecnologia da Informação" é objetivo estratégico. 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.

**3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais**

<b>Tabela 05 - ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS 2020-2022</b>	
<b>ID</b>	<b>Objetivos Estratégicos</b>
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

<b>Tabela 06 - ALINHAMENTO AO PDTIC 2020-2022</b>	
<b>ID</b>	<b>Ação do PDTIC</b>
N118	Contratar serviço de suporte e operação de infraestrutura de TIC das unidades descentralizadas

<b>Tabela 07 - ALINHAMENTO AO PAC 2020-2022</b>	
<b>Item</b>	<b>Descrição</b>

### 3.3. Estimativa da demanda

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

3.3.1.1. Na Tabela 05 são apresentadas as localidades, seus respectivos endereços e a quantidade de usuários das unidades da Polícia Federal em Goiás, onde a CONTRATADA prestará os atendimentos dos chamados.

Tabela 05				
SEQ	LOCALIDADE	ENDEREÇO	Distância até SR/GO (km)	Quantidade de usuários.
1	Delegacia Anápolis	Avenida Madre Maria dos Anjos - Número :SN - Bairro :Jundiá - Complemento :Quadra 65 lote 15-16 Cidade: Anápolis, CEP :75110-430	60	43
2	Goiânia	Av. Edmundo P. Abreu nº 826, Bairro: S. Pedro Ludovico, Cidade: Goiânia, CEP: 74823-030	-	285
3	Aeroporto Santa Genoveva	Alameda 4 - Número :S/N - Bairro :Aeroporto Internacional Santa Genoveva, Cidade: Goiânia/GO, CEP :74672-856	15	4
4	Escritório Externo	Rua t-28 nº 1240, setor bueno, Goiânia.	3	8
5	PEP Shopping Bougainville	Rua 9, nº. 1855, Setor Marista ,GOIÂNIA/GO, CEP 74150-130, número da loja LUC AS-06.	3	12
6	PEP Shopping Buena Vista	Av. T-4 nº. 466, Bairro: Setor Bueno, Cidade: Goiânia, CEP: 74230-030	2	12
7	Delegacia Jataí	Rua Miranda de Carvalho Nº 2.478, Setor Epaminondas, Cidade: Jatai-GO, CEP 75.805.080	300	30
8	Depósito	Rua Goiás s/n, Sen. Canedo - GO, 75250-000	11	2

#### 3.3.2. Informações sobre o contrato atual:

3.3.2.1. Contratação de serviços de suporte técnico especializado em tecnologia da informação, para atendimento dos níveis 2 e 3, conforme Contrato 09/2017-SR/PF/GO - ASSINADO (5203372) e aditivos.

3.3.2.2. Valor Anual do Contrato Vigente: R\$ 417.896,08 (quatrocentos e dezessete mil, oitocentos e noventa e seis reais e oito centavos), referente a **316 chamados de 2º nível e 184 chamados de 3º nível.**

3.3.2.3. O Valor Unitário Contratado Vigente para o serviço de 2º nível é R\$ 59,27 e para o serviço de 3º nível é R\$ 87,26.

**3.3.3. O Parque atual de equipamentos das unidades da PF em Goiás:**

EQUIPAMENTO / FABRICANTE / MODELO	TABELA 06				PEP Bougainville	PEP Buena Vista	Escritório Externo	Depósito Senador Canedo
	SR/GO	Anápolis	Jataí	Aeroporto				
Switch Broadcom Ruckus ICX 7150-48P	12	2	2	0	0	0	0	0
Switch CISCO Catalyst 2960-X	4	0	0	0	0	0	0	0
Outros switches gerenciados	33	4	1	1	1	1	0	1
Acelerador Riverbed SteelHead	2	1	1	1	1	1	0	0
SD-WAN Riverbed SteelConnect	1	0	0	0	0	0	0	0
Servidor Dell PowerEdge T440	0	0	1	0	0	0	0	0
Servidor Dell PowerEdge R740xD	1	1	0	0	0	0	0	0
Servidor Dell PowerEdge 730	4	0	0	0	0	0	0	0
Servidor Dell PowerEdge 430	0	2	2	0	0	0	0	0
Servidor SUPERMICRO	1	0	0	0	0	0	0	0
Outros servidores	3	0	0	0	0	0	0	0
Windows Server 2019 (bare metal/host Hyper-V)	5	3	3	0	0	0	0	0
VM Windows Server 2019	6	3	4	0	0	0	0	0
Linux Debian 8/10, Ubuntu Server 20.04	9	0	0	0	0	0	0	0
Servidor de Aplicação File Server	2	2	2	0	0	0	0	0
Servidor de Aplicação Print Server	1	1	1	0	0	0	0	0
Servidor de Aplicação System Center	1	1	1	0	0	0	0	0
Servidor de Aplicação DHCP	1	1	1	0	0	0	0	0
Servidor de Aplicação CUPS	1	1	1	0	0	0	0	0
Servidor de Aplicação DNS	2	1	1	0	0	0	0	0
SGBD PostgreSQL	6	1	1	0	0	0	0	0

Computador	200	3	21	7	12	11	5	2
Docking station (multiplicador de portas)	200	26	18	0	0	0	0	0
Monitor	400	53	82	9	13	12	10	4
Impressora Térmica Epson	1	1	0	0	0	0	0	0
Impressora térmica Zebra	2	1	1	0	0	0	0	0
Impressora multifuncional	77	11	14	2	2	2	1	0
Notebook/Ultrabook	300	30	22	3	2	2	0	0
Projetor	3	0	1	0	0	0	0	0
Relógio de Ponto	8	0	0	0	0	0	0	0
Scanner	37	8	10	0	0	0	0	0
Workstation	6	2	2	0	0	0	1	0
Telefone celular	240	30	30	1	0	0	0	0
DVR Intelbras	1	0	1	0	0	0	0	1
Câmera CFTV intelbras	64	34	16	0	0	0	0	0
Câmera CFTV analógica	10	0	0	0	0	0	0	10
Câmera CFTV Speed Dome	5	0	0	0	0	0	0	0
Nobreak	20	5	5	1	1	1	0	1
Rádio	200	30	30	0	0	0	0	0
Telefone IP	321	55	55	1	1	1	1	1

### 3.3.4. Demanda Estimada de chamados mensais previstos, e para o período de 12 meses:

Tabela 07	SR/GO	Delegacia Anápolis	Delegacia Jataí	PEP Bougainville	PEP Buena Vista	Aeroporto	Escritório Externo	Depósito Senador Canedo	Total
Demanda Mensal 2º nível	160	40	40	20	20	10	05	05	300
Demanda Anual 2º nível	1.920	480	480	240	240	120	60	60	3.600
Demanda Mensal 3º nível	85	4	4	2	2	1	1	1	100
Demanda	1.020	48	48	24	24	12	12	12	1.200

Anual 3º nível										
----------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

**3.4. Parcelamento da Solução de TIC**

3.4.1. A Instrução Normativa nº 02/2008 – SLTI/MPOG (alterada pela Instrução Normativa nº 06/2013), no seu artigo 3º, estabelece condições para que serviços distintos sejam licitados e contratados conjuntamente. Conforme justificado, o entendimento é o de que o elenco de serviços abrangidos pelas contratações anteriores não são necessariamente “serviços distintos”, pois, de acordo com modernas práticas de gestão de TI consubstanciadas no guia ITIL v3 e 4, as atividades de Suporte à Infraestrutura, em todas as suas especialidades, e de Atendimento ao Usuário (*Service Desk*) são partes de uma cadeia única de prestação de serviços voltada para o atendimento adequado das demandas dos usuários dos sistemas informatizados. Ainda assim, é justificável a contratação unificada dos serviços de *Service Desk* e Suporte Especializado à Infraestrutura pela economia de escala trazida pela coordenação e supervisão do atendimento em diferentes níveis de especialização em uma estrutura única, o que faz com que seja otimizada a utilização dos recursos humanos e materiais, preenchendo os requisitos do disposto na alínea I do art. 3º. No tocante ao disposto na alínea II do art. 3º, que estabelece que é condição necessária que “os serviços podem ser prestados por empresa registrada e sob fiscalização de um único conselho regional de classe profissional, quando couber”, considera-se que os serviços especializados de TIC ainda não estão regulamentados sob a fiscalização de órgão ou conselho de classe.

3.4.2. O suporte técnico ao usuário consiste no atendimento das demandas dos usuários de soluções e recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação, executados por meio de supervisão e operação de atividades de orientação, esclarecimento, investigação, definição e solução de incidentes e requisições decorrentes de serviços, *hardware*, *software*, aplicativos, sistemas corporativos e outros produtos disponíveis na rede da SR/PF/GO e em seu parque tecnológico, bem como por meio da entrega de serviços constantes no catálogo de serviços.

3.4.3. As atividades de atendimento possuem dois itens de serviço, um relativo ao serviço de *service desk* e o outro relativo ao serviço de sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 2º e 3º níveis a usuários de soluções de tecnologia da informação e comunicação da SR/PF/GO, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação à infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC.

3.4.4. É de suma importância a contratação de empresa com estrutura de trabalho baseada na ITIL para continuidade do processo de maturidade na gestão de serviços preteridos pela DTI, com o objetivo de gerenciar serviços de TIC internos e contratados pela PF, bem como para atender às recomendações emanadas no Acórdão nº 1019/2014 do Tribunal de Contas da União - TCU.

3.4.5. A presente contratação manterá a concepção de gestão baseada em Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação e nas melhores práticas que estão sendo adotadas pela Administração Pública, fundamentalmente a Instrução Normativa nº 01/2019 da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia.

3.4.6. A adoção de um modelo de suporte técnico centralizado em uma central de serviços faz parte das boas práticas de gestão de serviços de TIC recomendadas pelo ITIL. Esse modelo possibilita a solução de dúvidas e solicitações de todos os usuários com tempestividade, padrões e, consequentemente, melhor qualidade.

3.4.7. O emprego do modelo ITIL em uma organização proporciona a redução de custos operacionais, já que desestimula a utilização de uma vasta equipe, privilegiando a formação de um quadro enxuto e bem capacitado, de alta produtividade e custo otimizado. A aplicação desse modelo é considerada na Tabela 03, que prevê que membros da equipe de suporte à infraestrutura também podem realizar atividades de suporte ao usuário. O modelo busca também contornar situações de paralisação de serviços de TIC causados pela ocorrência de incidentes.

3.4.8. O objeto do certame não será parcelado, uma vez que os serviços técnicos especializados em TIC formam um conjunto indissociável, composto pela interligação dos serviços, sistemas, subsistemas e equipamentos, que funcionam harmonicamente, razão pela qual qualquer inconformidade ou eventual parada poderá fragilizar e/ou comprometer o seu funcionamento como um todo e, por conseguinte, comprometer a disponibilidade, segurança e a operacionalidade do ambiente computacional da SR/PF/GO. Dessa forma, a licitação será realizada em grupo único, e o critério de julgamento adotado será o menor preço/menor desconto GLOBAL do grupo.

**3.5. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados**

3.5.1. Registro dos resultados e benefícios a serem alcançados com a contratação, conforme descrito no DOD.

**4 – ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

**4.1. Requisitos de capacitação:**

4.1.1 Deverá ser solicitado pela SR/PF/GO à DTI/PF apoio e esclarecimento para a equipe do NTI/SR/PF/GO, que por sua vez fará o repasse de conhecimento para a Empresa Contratada para operação na plataforma de suporte que é disponibilizada pela referida Diretoria.

4.1.2. Caberá à Contratada a responsabilidade de treinamento de suas equipes de suporte, para possibilitar a correta prestação do serviço.

**4.2. Requisitos Legais:**

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

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

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

4.2.1.3. 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;

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

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

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

4.2.1.7. Instrução Normativa nº 73/2020, que dispõe sobre as condições do valor estimado e demais legislações correlatas.

#### **4.3. Requisitos Temporais:**

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

#### **4.4. Requisitos de Segurança:**

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

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

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

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

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

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

#### **4.5. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais:**

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

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

4.5.3. A Contratada deverá, ainda, respeitar as normas contidas no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis - 3ª edição, disponibilizado no site da AGU ([https://antigo.agu.gov.br/page/content/detail/id\\_conteudo/852432](https://antigo.agu.gov.br/page/content/detail/id_conteudo/852432)) e novas edições que venham a ser publicadas.

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

#### **4.7. Requisitos de Formação da Equipe:**

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

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

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

#### **4.7.4. Requisitos e qualificações da Equipe de Suporte Técnico de 2º Nível:**

4.7.4.1. 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.

4.7.4.2. Todos os integrantes devem possuir Certificação Microsoft "MD-100: Windows 10", ou equivalente.

4.7.4.3. Todos os integrantes devem possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na instalação e sustentação de sistema operacional Linux.

4.7.4.4. Todos os integrantes devem possuir certificação HDI Desktop Support Technician (HDI-DST).

4.7.4.5. Todos os integrantes da área devem possuir no mínimo, 3 (três) 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.

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

4.7.4.7. Todos os integrantes devem possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na instalação e sustentação de ativos de redes, switches e access point gerenciáveis.

#### **4.7.5. Requisitos e qualificações da Equipe de Suporte Técnico de 3º Nível:**

4.7.5.1. 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.

4.7.5.2. Possuir a certificação HDI Desktop Support Technician (HDI-DST).

4.7.5.3. Possuir no mínimo um colaborador com Certificação Windows Server 2019.

4.7.5.4. Possuir no mínimo um colaborador com Certificação CCNA.

4.7.5.5. Possuir experiência mínima de 04 (quatro) anos na instalação, administração e sustentação de ambientes Windows Server 2019 ou superior.

4.7.5.6. Possuir experiência mínima de 04 (quatro) anos na instalação, administração e sustentação de sistema operacional Linux.

4.7.5.7. Possuir experiência mínima de 04 (quatro) anos na instalação, administração e sustentação de ativos de redes, switches e access point gerenciáveis.

4.7.5.8. Experiência profissional mínima de 2 ano na área de gestão de tecnologia da informação.

4.7.5.9. Certificação ITIL Service Management Foundation.

#### **4.8. Requisitos de Metodologia de Trabalho:**

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

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

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

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

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

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

#### **4.9. Requisitos de providências a serem adotadas para implantação da solução:**

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

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

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

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

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

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

#### **4.10. Requisitos do modelo de Licitação:**

4.10.1. A Licitação deverá ser em grupo/lote único, por menor preço global.

4.10.2. A solução terá dois itens, referentes a suporte ao usuário (serviços de 2º nível) e suporte a infraestrutura de TI (serviços de 3º Nível).

4.10.3. A contratação em grupo/lote único de serviços de 2º nível e de 3º nível, por menor preço global, se justifica pelos seguintes fatos:

- 4.10.3.1. A separação dos serviços em grupos/lotos diferentes traria dificuldades para fiscalização das atividades em campo, e para gerenciamento dos suportes.
- 4.10.3.2. A separação dos serviços em grupos/lotos diferentes traria problemas de transferência de responsabilidade quando do escalonamento dos chamados.
- 4.10.3.3. A quantidade de chamados de 3º nível é bem inferior à quantidade de chamados de 2º nível e, se licitado separadamente, poderia não interessar ao mercado.
- 4.10.3.4. A contratação em grupo/lote único poderá refletir em um custo menor, uma vez que a empresa contratada poderá otimizar a sua mão de obra, para atender o contrato de forma mais econômica.

#### **4.11. Requisitos de Garantia e Manutenção**

- 4.11.1. 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.
- 4.11.2. 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.
- 4.11.2.1. 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).
- 4.11.2.2. 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.
- 4.11.3. 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.
- 4.11.4. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- 4.11.4.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- 4.11.4.2. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- 4.11.4.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
- 4.11.4.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.
- 4.11.5. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.
- 4.11.6. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.
- 4.11.7. 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.
- 4.11.8. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.
- 4.11.9. 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.
- 4.11.10. 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.
- 4.11.11. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

## **5. RESPONSABILIDADES**

### **5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE**

- 5.1.1. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no edital e seus anexos;
- 5.1.2. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;
- 5.1.3. Comunicar à CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;



- 5.1.4. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da CONTRATADA, através de comissão/servidor especialmente designado;
- 5.1.5. Efetuar o pagamento à CONTRATADA no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Edital e seus anexos;
- 5.1.6. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas e os termos contratuais e os termos de sua proposta;
- 5.1.7. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da CONTRATADA, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP 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 prever 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 Fornecedor de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência ou Projeto Básico;
- 5.1.12. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- 5.1.13. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- 5.1.14. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- 5.1.15. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- 5.1.16. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da CONTRATADA, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável; e
- 5.1.17. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração.

## **5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA**

- 5.2.1. A CONTRATADA deve cumprir todas as obrigações constantes no edital, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:
- 5.2.1.1. Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no Termo de Referência e seus anexos, e no Estudo Técnico Preliminar e seus anexos, acompanhado da respectiva nota fiscal.
- 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 dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

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.

5.2.29. Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

5.2.30. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da contratante;

5.2.31. Não fazer uso das informações prestadas pela contratante para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão;

## **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 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato.

### **6.1.2. Descrição dos eventos do período de ambientação:**

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

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

6.1.2.3. Análise e aprovação pela CONTRATANTE, dos indicados pela CONTRATADA que atuam 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 Serviços (OS) deverá ser enviada pelo gestor do contrato da CONTRATANTE, para o endereço de e-mail da CONTRATADA, autorizando o início da prestação 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 08 de protocolos de comunicação entre Contratante e Contratada.

<b>Tabela 08</b>				
<b>DOCUMENTO</b>	<b>FUNÇÃO</b>	<b>EMISSOR</b>	<b>DESTINATÁRIO</b>	<b>PERIODICIDADE</b>
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 2.3 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:

6.1.6.2.1. Quantidade de Chamados iniciados em conformidade com o TIT.

6.1.6.2.2. Quantidade de Chamados atendidos em conformidade com o TMS.

6.1.6.2.3. Percentagem de Chamados iniciados em conformidade com o TIT.

6.1.6.2.4. Percentagem de Chamados atendidos em conformidade com o TMS.

6.1.6.2.5. Índice de satisfação do usuário.

6.1.6.2.6. Estatísticas individualizadas de disponibilidade e de utilização de serviços e recursos críticos e essenciais.

6.1.6.2.7. Relação de ocorrências e não-conformidades detectadas para cada equipe especializada no período.

6.1.6.2.8. Sugestões de cada equipe especializada para melhorias nos processos de execução das atividades.

6.1.6.2.9. Relação de todos os objetos remanejados, ou substituídos.

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

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

6.1.6.5. A CONTRATADA deverá 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.

### **6.1.8. Formas de transferência de conhecimento**

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

### **6.1.9. Procedimentos de transição e finalização do contrato**

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

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

### **6.2. Mecanismos formais de comunicação**

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

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

6.2.3. Deverá ser evitada a comunicação direta entre fiscais e funcionários da CONTRATADA, devendo essa comunicação ser através do preposto da CONTRATADA.

### **6.3. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança**

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

6.3.2. 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 II e III.

## **7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

### **7.1. Critérios de Aceitação**

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

7.1.2. 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 09 define os critérios para ajuste do pagamento da CONTRATADA; redução de 01% (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.

• 09	
INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL
1.	5 pontos a cada 0,1 ponto fora da meta
1.	5 pontos a cada 1% fora da meta
1.	5 pontos a cada 1% fora da meta para cada nível de prioridade.
IND1 a IND4	1 ponto a cada 0,01% fora da meta
TRS1 a TRS49	Redução de 0,1% (um décimo de por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 1 (um) ponto no período de faturamento.

## 7.4. INS: Indicador de Nível de Serviço

Tabela 10				
•	◦	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
1.	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.	◦	Maior ou Igual a 4 pontos
1.	Índice de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados na <b>Tabela 04</b> , divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 95,0% para cada nível de prioridade.
1.	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 11**

•	◦	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
1.	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%
1.	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%
1.	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%
1.	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**

<b>Tabela 12</b>			
•	Termo de Serviço	▪	◦
1.	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, a execução dos serviços solicitados.	Por ocorrência	2.
1.	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.
1.	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.
1.	Deixar de registrar qualquer ocorrência significativa para o histórico do chamado na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	2.
1.	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	10.
1.	Deixar de seguir um fluxo, processo ou procedimento pré-estabelecido com o CONTRATANTE.	Por ocorrência	2.
1.	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5.

1.	Classificar um chamado incorretamente, ou seja, um incidente como requisição de serviço ou o oposto.	Por ocorrência	1.
1.	Deixar de designar um chamado no triplo do Tempo de Início e Tratativa ou de atender um chamado cada vez que ele não for solucionado no triplo do Tempo Máximo para Solução. Esse valor é cumulativo, sendo que um chamado pode aplicar mais de uma ocorrência de glosa caso permaneça sem solução.	Por chamado (o tempo é cumulativo, cada 3x o TIT ou TMS é uma ocorrência)	3.
1.	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de indicador manipulado	100.
1.	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para o CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência	5.
1.	Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por dia, para cada profissional.	5.
1.	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.
1.	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução ou planejamento inadequado das atividades contratuais.	Por ocorrência	50.
1.	Causar qualquer dano aos equipamentos do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50.
1.	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	10.
1.	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.
1.	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.
1.	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.
1.	Deixar de comunicar o CONTRATANTE da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	10.

1.	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI.	Por ocorrência	10.
1.	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas do CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	20.
1.	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.
1.	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.
1.	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	10.
1.	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.
1.	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	10.
1.	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.
1.	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI.	Por ocorrência	5.
1.	Deixar de operar e/ou monitorar proativamente o ambiente de TIC.	Por ocorrência	5.
1.	Deixar de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves	Por ocorrência	15.
1.	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	Por ocorrência	5.
1.	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5.
1.	Não respeitar o cronograma apresentado em uma proposta de execução de atividades quando se tratar de uma Requisição Planejada.	Por ocorrência	10.
1.	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	10.
1.	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência	5.



1.	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.
1.	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	5.
1.	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.
1.	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.
1.	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100.
1.	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	200.
1.	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.
1.	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.
1.	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:**

<b>Tabela 13 – Sistemas Críticos de TIC</b>				
<b>Sistema</b>	<b>Descrição</b>	<b>SGBD</b>	<b>Linguagem/Servidor de Aplicação</b>	<b>Urgência</b>
SISCART	Sistema Cartorário	PostgreSQL	Servidor Linux	Crítica
CAMBOX	Sistema Central Telefônica e Tarifadora	X	Servidor Linux/ISSABEL	Crítica

## 7.8. Sistemas considerados essenciais:

Tabela 14 – Sistemas Essenciais de TIC				
Sistema	Descrição	SGBD	Linguagem/Servidor de Aplicação	Urgência
SGA	Sistema de Gerenciamento de Fila de Atendimento	MySQL	Servidor Linux	Alta
CFTV	Software DSS	X	Windows 10 Enterprise	Alta
Gerenciamento Wifi	Unifi Controller	X	Windows 10 Enterprise	Alta

## 7.9. Recursos considerados críticos:

Tabela 15 – Recursos Críticos de TIC			
Recurso	Descrição	Informações Complementares	Urgência
Bases de dados	SGBDs PostgreSQL e MySQL	Servidores Linux	Crítica
DHCP	Servidor de Alocação de Endereços IP integrado ao Active Directory	Servidor Windows Server 2019	Crítica
Cluster	Serviços File Server, DFS e Hiper-v	Servidor Windows Server 2019	Crítica

## 7.10. Recursos considerados essenciais:

Tabela 16 – Recursos Essenciais de TIC			
Recurso	Descrição	Informações Complementares	Urgência
Servidor de Impressão	Serviço de compartilhamento de impressoras integrado ao Active Directory	Servidor Windows Server 2019	Alta
Servidor de Arquivos	Servidor de Arquivos para o Ambiente Microsoft	Servidor Windows Server 2019	Alta
Acesso ao Link MPLS	Switches de acesso ao roteador	Switch Cisco	Alta

## 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. Inexecutar 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;
    - 7.11.2.3.1. Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida;
    - 7.11.2.3.2. O item 7.3 e subitens deste Termo de Referência trazem os níveis de serviços e respectivas sanções aplicáveis;
  - 7.11.2.4. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;
  - 7.11.2.5. Impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;
  - 7.11.2.6. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos causados;
- 7.11.3. As sanções previstas nos subitens 7.4.2.1 a 7.4.2.6 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 na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.
    - 7.11.4.4.1. 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.
    - 7.11.4.4.2. 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:

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

Onde:

- Remuneração Mensal = valor mensal a ser pago à CONTRATADA

- Valor do Contrato = valor total estabelecido em CONTRATO

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

7.12.3. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

EM = I x N x VP, 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 = ( 6 / 100 ) / 365	I = 0,00016438 TX = Percentual da taxa anual = 6%
----------	-----------------------	--

## 8. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

Tabela 17							
Item	Descrição do Bem ou Serviço	Quantidade Mensal	Quantidade Anual	Unidade de medida	Valor unitário máximo	Valor total máximo mensal	Valor total máximo anual
1	Serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, com atendimento aos usuários de TIC.	300	3.600	Valor Fixo Mensal	R\$ 92,73	R\$ 27.819,00	R\$ 333.828,00
2	Serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, com suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC.	100	1.200	Valor Fixo Mensal	R\$ 147,00	R\$ 14.700,00	R\$ 176.400,00

## 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.

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 contrato vigorará por 12 meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, limitado a 60 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, acompanhada de a realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados para a Administração.

## **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. 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).

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

11.4. 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.

### **11.4.1. Alteração Subjetiva, Subcontratação e Consórcios**

11.4.1.1. 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.

11.4.1.2. Com o fito de obter a contratação mais vantajosa para a Administração, dada a reduzida probabilidade de a inserção de um intermediário resultar em um preço mais razoável pelos serviços, não será admitida subcontratação.

11.4.1.3. Com o fito de favorecer a competitividade e permitir a participação de empresas de menor porte no certame, não será admitida a participação de consórcios.

## **12. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

### **12.1. Regime, Tipo e Modalidade da Licitação**

12.1.1. O regime da execução do contrato é o de prestação de serviços continuados sem dedicação exclusiva de mão-de-obra.

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

12.1.3. Em função de constituir solução de Tecnologia da Informação com alto grau de interação entre os serviços de sustentação à infraestrutura e suporte técnico, contendo características de especificidade, natureza contínua, complexidade e criticidade do ambiente, e elevada exigência de níveis de qualidade requerida pelo negócio, entende-se que o parcelamento da contratação em itens pode comprometer a sua satisfatória execução. Ademais, conforme disposto na seção 2, a contratação unificada atende aos critérios de economia de escala, indo ao encontro do disposto no Art. 3º alínea I da Instrução Normativa nº 02/2008 – SLTI/MPOG (alterada pela Instrução Normativa nº 06/2013). Com a adoção de um processo metodológico único para a prestação dos serviços contratados, destacam-se os ganhos de ordem técnica que envolvem a execução das atividades interconectadas. Portanto, conforme entendimento do Tribunal de Contas da União, exarado na Súmula 247 – Plenário, existindo prejuízo ao conjunto ou complexo pretendido ou perda de economia de escala, não há razão para fragmentar inadequadamente os serviços a serem contratados, motivo pelo qual a licitação em apreço dar-se-á pelo menor preço global.

12.1.4. 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.

12.1.5. Não serão aceitos valores unitários acima dos estabelecidos como referência.

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

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

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

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

## **12.3. Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação**

### **12.3.1. Elaboração das Propostas**

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

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

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

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

### **12.3.2. Atestado de Capacidade e Habilitação Técnica da Licitante**

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

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

12.3.2.3. No(s) atestado(s) devem estar explícitos: a empresa que está fornecendo o atestado, o responsável pelo setor encarregado do objeto em questão, os contatos para realização de diligência e a especificação dos serviços executados ou em execução e as disciplinas ITILv3 ou 4 implantadas;

12.3.2.4. 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;

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

12.3.2.5.1. Nome do cliente.

12.3.2.5.2. Endereço completo do cliente.

12.3.2.5.3. Identificação do contrato (cópia do contrato).

12.3.2.5.4. Descrição dos serviços prestados.

12.3.2.5.5. Vigência do contrato.

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

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

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

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

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

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

## **13. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO**

13.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pelo Documento SEI: Lici. Instituição de Equipe de Planej. Contratação SELOG/SR/PF/GO (SEI nº 23546783).

13.2. 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.

<b>Integrantes</b> <b>Requisitantes</b>  Antonio Carlos Garcia Mendes Agente de Polícia Federal SIAPE: 1667872  Robson Abreu Amaral Agente de Polícia Federal Matrícula: 9773	<b>Integrantes</b> <b>Técnicos</b>  Robson Abreu Amaral Agente de Polícia Federal Matrícula: 9773	<b>Integrantes</b> <b>Administrativos</b>  CARLOS DIAS DE MEDEIROS NETO Analista Administrativo SIAPE: 1953345
--	--	---

Aprovo,

<b>Autoridade Competente</b>
<b>CASSANDRA FERREIRA ALVES PARAZI</b> Superintendente Regional  Goiânia, 26 de outubro de 2022.

#### ANEXO I - MODELO PARA APRESENTAÇÃO DE PROPOSTAS

<b>DADOS DA EMPRESA</b>	
<b>Nº Processo</b>	
<b>Licitação Nº</b>	
<b>Data do Pregão:</b>	
<b>Empresa</b>	

<b>CNPJ</b>	
<b>Contato</b>	
<b>E-mail</b>	
<b>Telefone</b>	

<b>SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS EM SUPORTE A USUÁRIOS E INFRAESTRUTURA DE TI</b>					
<b>GRUPO ÚNICO</b>					
<b>Item</b>	<b>Descrição do Serviço</b>	<b>Quant Mensal</b>	<b>Valor Mensal (R\$)</b>	<b>Quant Mensal</b>	<b>Valor Anual (R\$)</b>
1	Serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, com atendimento aos usuários de TIC.	300		3.600	
2	Serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, com suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC.	100		1.200	
<b>Valor Global da Proposta (R\$) por extenso</b>					

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

Local e data

\_\_\_\_\_  
(Assinatura do representante legal da empresa)

**ANEXO II - 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 – fax:

E-mail:

### ANEXO III - MODELO DO TERMO DE CIÊNCIA

Contrato nº	

<b>Objeto:</b>		
<b>Gestor do Contrato:</b>	<b>Mat.</b>	
<b>Contratante:</b>		
<b>Contratada:</b>	<b>CNPJ</b>	
<b>Preposto da Contratada:</b>	<b>CPF</b>	

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\_\_\_\_

<b>CIÊNCIA</b>	
<b>Funcionários da Contratada</b>	
Nome: Matrícula:	Assinatura:
Nome: Matrícula:	Assinatura:
Nome: Matrícula:	Assinatura:
Nome: Matrícula:	Assinatura:

#### ANEXO IV - DECLARAÇÃO DE VISTORIA

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

Goiânia/GO, ..... de .....de 2022.

\_\_\_\_\_

(Assinatura e carimbo)

NOME COMPLETO

Cargo

Matrícula PF

\_\_\_\_\_

NOME COMPLETO

RG / UF

CPF

Representante legal da CONTRATADA

**ANEXO V - 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/GO, 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/GO.

Local, ..... de .....de 2022.

\_\_\_\_\_

NOME COMPLETO

RG / UF

CPF

Representante legal da CONTRATADA

**ANEXO VI - 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 - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**

<b>OS Nº:</b>	<b>Data de Emissão:</b>	<b>Hora de Emissão:</b>	<b>Nº do Contrato:</b>
<b>INFORMAÇÕES DA CONTRATADA</b>			
<b>Razão Social:</b>			
<b>Endereço:</b>		<b>CNPJ/MF:</b>	

<b>Telefone:</b>	<b>Contato:</b>
------------------	-----------------

**INFORMAÇÕES DA CONTRATANTE**

**Razão Social:** MJSP – Superintendência Regional da Polícia Federal em Goiás  
**CNPJ/MF:** 00.394.494/0026-94

**Endereço:** Av. Edmundo Pinheiro de Abreu, 826 - Setor Pedro Ludovico, 74823-030 – Goiânia - GO

**ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO**

**Objeto:**

- Serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, com atendimento aos usuários de TIC (2º NIVEL) das unidades da Polícia Federal em Goiás, conforme especificações e condições definidas em CONTRATO;
- Serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, com sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC (3º NIVEL) das unidades da Polícia Federal em Goiás, conforme especificações e condições definidas em CONTRATO.

**Período de execução:** ...../...../..... até ...../...../.....

- Delegacia Anápolis**, Avenida Madre Maria dos Anjos - Número :SN - Bairro :Jundiá - Complemento :Quadra 65 lote 15-16 Cidade: Anápolis, CEP :75110-430
- Goiânia**, Av. Edmundo P. Abreu nº 826, Bairro: S. Pedro Ludovico, Cidade: Goiânia, CEP: 74823-030
- Aeroporto Santa Genoveva**, Alameda 4 - Número :S/N - Bairro :Aeroporto Internacional Santa Genoveva, Cidade: Goiânia/GO, CEP :74672-856
- Escritório Externo**, Rua t-28 nº 1240, setor bueno, Goiânia.
- PEP Shopping Bougainville**, Rua 9, nº. 1855, Setor Marista ,GOIÂNIA/GO, CEP 74150-130, número da loja LUC AS-06.
- PEP Shopping Buena Vista**, Av. T-4 nº. 466, Bairro: Setor Bueno, Cidade: Goiânia, CEP: 74230-030
- Delegacia Jataí**, Rua Miranda de Carvalho Nº 2.478, Setor Epaminondas, Cidade: Jatai-GO, CEP 75.805.080
- Depósito**, Rua Goiás s/n, Sen. Canedo - GO, 75250-000

**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 pelo Departamento de Polícia Federal definidas no CONTRATO.

Goiânia/GO, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_

**Assinatura**

**AUTORIZAÇÃO PELA CONTRATANTE**

A Polícia Federal autoriza a execução da presente OS de acordo com as especificações definidas em CONTRATO.

Goiânia/GO, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_.

Assinatura

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

<b>OS Nº:</b>	<b>Data de Emissão:</b>	<b>Hora de Emissão:</b>	<b>Nº do Contrato:</b>
<b>INFORMAÇÕES DA CONTRATADA</b>			
<b>Razão Social:</b>			
<b>Endereço:</b>		<b>CNPJ/MF:</b>	
<b>Telefone:</b>		<b>Contato:</b>	
<b>INFORMAÇÕES DA CONTRATANTE</b>			
<b>Razão Social:</b> MJSP – Superintendência Regional da Polícia Federal em Goiás			
<b>CNPJ/MF:</b> 00.394.494/0026-94			
<b>Endereço:</b> Av. Edmundo Pinheiro de Abreu, 826 - Setor Pedro Ludovico, 74823-030 – Goiânia - GO			
<b>ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO</b>			
<b>Objeto:</b>			
1. Serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, com atendimento aos usuários de TIC (2º NIVEL) das unidades da Polícia Federal em Goiás, 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 NIVEL) das unidades da Polícia Federal em Goiás, conforme especificações e condições definidas em CONTRATO.			
<b>Período de execução:</b> ...../...../..... até ...../...../.....			
<b>Locais de Execução:</b>			
1. <b>Delegacia Anápolis</b> , Avenida Madre Maria dos Anjos - Número :SN - Bairro :Jundiá - Complemento :Quadra 65 lote 15-16 Cidade: Anápolis, CEP :75110-430			

2. **Goiânia**, Av. Edmundo P. Abreu nº 826, Bairro: S. Pedro Ludovico, Cidade: Goiânia, CEP: 74823-030
3. **Aeroporto Santa Genoveva**, Alameda 4 - Número :S/N - Bairro :Aeroporto Internacional Santa Genoveva, Cidade: Goiânia/GO, CEP :74672-856
4. **Escritório Externo**, Rua t-28 nº 1240, setor bueno, Goiânia.
5. **PEP Shopping Bougainville**, Rua 9, nº. 1855, Setor Marista ,GOIÂNIA/GO, CEP 74150-130, número da loja LUC AS-06.
6. **PEP Shopping Buena Vista**, Av. T-4 nº. 466, Bairro: Setor Bueno, Cidade: Goiânia, CEP: 74230-030
7. **Delegacia Jataí**, Rua Miranda de Carvalho Nº 2.478, Setor Epaminondas, Cidade: Jatai-GO, CEP 75.805.080
8. **Depósito**, Rua Goiás s/n, Sen. Canedo - GO, 75250-000

#### 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.

Goiânia/GO, \_\_\_ 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.

Goiânia/GO, \_\_\_ de \_\_\_ de \_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
**Fiscal Técnico do Contrato**

\_\_\_\_\_  
**Fiscal Requisitante do Contrato**

\* MINUTA DE DOCUMENTO



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

**MINUTA DE CONTRATO**  
Processo nº 08295.001631/2022-11

\* MINUTA DE DOCUMENTO

## ANEXO II

### TERMO DE CONTRATO

#### LEGENDA

As **supressões** deverão ser ~~tachadas~~;

As **inclusões** deverão ser marcadas com a cor vermelha;

As **adaptações/alterações/ajustes** deverão ser destacadas na cor verde; e

O mero **preenchimento das lacunas** deverão ser realizadas com letras na cor azul, todas feitas diretamente no texto.

As **justificativas** seguem transcritas em letras da cor cinza logo abaixo de cada item modificado.

Orientações contidas no roteiro para padronização dos procedimentos de planejamento da contratação CONJUR-MJSP/CGU/AGU.

**TERMO DE CONTRATO DE  
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº  
...../2022, QUE FAZEM ENTRE SI  
A UNIÃO, POR INTERMÉDIO  
DA SUPERINTENDÊNCIA  
REGIONAL DA POLÍCIA FEDERAL  
EM GOIÁS - SR/PF/GO E A  
EMPRESA**  
.....

A União, por intermédio da **SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DA POLÍCIA FEDERAL EM GOIÁS - SR/PF/GO**, com sede na Avenida Edmundo Pinheiro de Abreu, nº 826, Setor Pedro Ludovico, CEP: 74.823-030 - Goiânia/GO, inscrita no CNPJ sob o nº 00.394.494/0026-94, neste ato representada pela sua Superintendente Regional, Senhora **CASSANDRA FERREIRA ALVES PARAZI**, nomeada pela Portaria nº 1022, de 12 de agosto de 2020, publicada no *DOU* de 18 de agosto de 2020, portador da matrícula funcional nº 9390 PF, doravante denominada CONTRATANTE, e o(a) ..... inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº ....., sediado(a) na ....., em ..... doravante designada CONTRATADA, neste ato representada pelo(a) Sr.(a) ....., portador(a) da Carteira de Identidade nº ....., expedida pela (o) ....., e CPF nº ....., tendo em vista o que consta no Processo nº ..... e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, da Lei nº 8.248, de 22 de outubro de 1991 ~~do Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013~~, do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de Abril de 2019 e da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 26 de maio de 2017, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão ~~por Sistema de Registro de Preços nº ...../2022~~, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

#### 1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital.

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

1.3. Objeto da contratação:

ITEM	DESCRIÇÃO/ ESPECIFICAÇÃO	Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário	Valor Anual
1	Serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, com atendimento aos usuários de TIC - 2º nível	un(chamado 2º nível)	300		
2	Serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, com suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC - 3º nível	un(chamado 3º nível)	100		



## **2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA**

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

- 2.1.1. Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
- 2.1.2. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
- 2.1.3. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
- 2.1.4. Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;
- 2.1.5. Haja manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação;
- 2.1.6. Seja comprovado que a contratada mantém as condições iniciais de habilitação.

2.2. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.3. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

## **3. CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO**

3.1. 1.1. O valor mensal da contratação é de R\$ ..... (....), perfazendo o valor total de R\$ ..... (....).

## **4. CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

4.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 20...., na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 200374

Fonte: 0100000000

Elemento de Despesa: 33.90.40

PI: PF99900TI22

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

## **5. CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO**

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

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

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

## **7. CLÁUSULA SÉTIMA – GARANTIA DE EXECUÇÃO**

7.1. Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes do Termo de Referência, anexo do Edital.

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

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

## **9. CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA**

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

~~Os direitos relativos aos softwares desenvolvidos em decorrência deste contrato, ou de vínculo trabalhista, pertencem ao CONTRATANTE~~

~~Os serviços em nuvem a serem contratados permitirão a portabilidade de dados e softwares e que as informações do contratante estarão disponíveis para transferência de localização, na forma disciplinada no Termo de Referência~~

## **10. CLÁUSULA DÉCIMA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

10.1. 1.1. As sanções relacionadas à execução do contrato são aquelas previstas no Edital e no Termo de Referência, que constitui seu anexo.

## **11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – RESCISÃO**

11.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido:

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

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

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

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

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

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

11.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

11.4.3. Indenizações e multas.

## **12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – VEDAÇÕES E PERMISSÕES**

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

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

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

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

## **13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – ALTERAÇÕES**

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

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

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

## **14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOS CASOS OMISSOS**

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

## **15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – PUBLICAÇÃO**

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

**16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – FORO**

16.1. 1.1. É eleito o Foro da Justiça Federal em Goiás, Seção Judiciária de Goiânia - GO para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 55, §2º da Lei nº 8.666/93.

Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato foi lavrado em 02 (duas) vias de igual teor, que, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes e por duas testemunhas.

Goiânia/GO, na data da assinatura eletrônica.

\_\_\_\_\_  
Representante legal da CONTRATANTE

\_\_\_\_\_  
Representante legal da CONTRATADA

**TESTEMUNHAS:**

1- Nome completo: \_\_\_\_\_, CPF nº: \_\_\_\_\_, Assintura:  
\_\_\_\_\_

2- Nome completo: \_\_\_\_\_, CPF nº: \_\_\_\_\_, Assintura:  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Câmara Nacional de Modelos de Licitação e Contratos Administrativos da Consultoria-Geral da União**

Termo de Contrato - Modelo para Pregão Eletrônico: Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação

Atualização: Dezembro/2021

AVISO DE LICITAÇÃO

Pregão Eletrônico Nº 00008/2022 - UASG 200376

Nº Processo: 08295001631202211. Objeto: Licitação para contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), sem mão de obra exclusiva, com atendimento aos usuários de TIC, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC, para atender às necessidades da Superintendência da Polícia Federal no Goiás e suas unidades descentralizadas, conforme especificações e condições deste Termo de Referê. Total de Itens Licitados: 2. Edital: 04/11/2022 das 08h00 às 12h00 e das 14h00 às 17h00. Endereço: Av. Edmundo Pinheiro de Abreu Nº 823, Pedro Ludovico Goiânia/GO, Setor Pedro Ludovico - Goiânia/GO ou <https://www.gov.br/compras/edital/200376-5-00008-2022>. Entrega das Propostas: a partir de 04/11/2022 às 08h00 no site [www.gov.br/compras](http://www.gov.br/compras). Abertura das Propostas: 18/11/2022 às 09h00 no site [www.gov.br/compras](http://www.gov.br/compras). Informações Gerais: O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico <https://www.gov.br/compras/pt-br>, e também poderá ser lido e/ou obtido no endereço Avenida Edmundo Pinheiro de Abreu, nº 826, Setor Pedro Ludovico, CEP: 74.823-030 - Goiânia/GO, nos dias úteis, no horário das 08:00 horas às 12:00 horas, e das 14:00 horas às 18:00 horas.

SUMAYA SANDRA TORRES DE SOUZA GUIMARAES

Pregoeira

(SIASGnet - 01/11/2022) 200376-00001-2022NE002022