

# PREGÃO ELETRÔNICO

002/2023

**CONTRATANTE (UASG)**  
(200346)

## OBJETO

1.1. Contratação de serviços continuados de suporte técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), e serviços continuados de manutenção em infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), conforme condições e exigências estabelecidas neste no Edital e seus anexos.

## VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO

**R\$ 987.897,60 (novecentos e oitenta e sete reais oitocentos e noventa e sete reais e sessenta centavos)**

## DATA DA SESSÃO PÚBLICA

Dia **25/10/2023** às **10h** (horário de Brasília)

## CRITÉRIO DE JULGAMENTO:

menor preço

## MODO DE DISPUTA:

aberto

## PREFERÊNCIA ME/EPP/EQUIPARADAS

**NÃO**

Sumário



Baixe o APP Compras.gov.br  
e apresente sua proposta!

1. DO OBJETO .....	3
2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO .....	3
3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO.....	5
4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA.....	6
5. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES .	7
6. DA FASE DE JULGAMENTO .....	11
7. DA FASE DE HABILITAÇÃO.....	13
8. DOS RECURSOS .....	15
9. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES.....	16
10. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO .....	18
11. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS .....	18

**MODELO DE EDITAL – SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**

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

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº 002/2023**

(Processo Administrativo nº 08255.000840/2023-97)

Torna-se público que o(a) Superintendência de Polícia Federal na Bahia, por meio do(a) CPL/SELOG/SR/DPF/BA, sediado(a) Avenida Engenheiro Oscar Pontes, 339, Água de Meninos, Salvador/BA, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021 e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

**1. DO OBJETO**

1.1. O objeto da presente licitação é a contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação (TIC), e serviços continuados de manutenção em infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. *A licitação será realizada em único item.*

**2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO**

2.1.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal ([www.gov.br/compras](http://www.gov.br/compras)).

2.1.2. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no Sicafe até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

2.2. 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.

2.3. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior 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.

2.4. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

2.5. Não poderão disputar esta licitação:

2.5.1. aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

2.5.2. autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

2.5.3. empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

2.5.4. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

2.5.5. aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

2.5.6. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

2.5.7. pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

2.5.8. agente público do órgão ou entidade licitante;

2.5.9. *pessoas jurídicas reunidas em consórcio*;

2.5.10. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

2.5.11. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme [§ 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021](#).

2.6. O impedimento de que trata o item 2.5.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

2.7. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 2.5.2 e 2.5.3 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

2.8. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

2.9. O disposto nos itens 2.5.2 e 2.5.3 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

2.10. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da [Lei nº 14.133/2021](#).

2.11. A vedação de que trata o item 2.5.8 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

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

3.1. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

3.2. Caso a fase de habilitação anteceda as fases de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, na forma e no prazo estabelecidos no item anterior, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto nos itens 7.1.1 e 7.10.1 deste Edital.

3.3. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

3.3.1. está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

3.3.2. 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](#);

3.3.3. não possui 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](#);

3.3.4. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

3.4. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no [artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

3.5. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, 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](#), observado o disposto nos [§§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021](#).

3.6. A falsidade da declaração de que trata os itens 3.3 ou 3.5 sujeitará o licitante às sanções previstas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), e neste Edital.

3.7. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

3.8. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

3.9. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

3.10. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

3.10.1. a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e

3.10.2. os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.

3.11. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:

3.11.1. valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e

3.11.2. percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.

3.12. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 3.10 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

3.13. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

3.14. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

#### 4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

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

4.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

4.2.1. O licitante **[NÃO] poderá oferecer proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto para contratação.**

4.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

4.4. 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.

- 4.5. 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.
- 4.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
- 4.7. *Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional.*
- 4.8. 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 o objeto licitado 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.
- 4.9. O prazo de validade da proposta não será inferior a **60 (sessenta)** dias, a contar da data de sua apresentação.
- 4.10. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;
- 4.10.1. Caso o critério de julgamento seja o de maior desconto, o preço já decorrente da aplicação do desconto ofertado deverá respeitar os preços máximos previstos no item 4.9.
- 4.11. 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.

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

- 5.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.
- 5.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.
- 5.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.
- 5.4. 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.
- 5.5. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item.
- 5.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 5.7. O licitante somente poderá oferecer lance *de valor inferior* ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 5.8. 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\$ 100,00 (cem reais)*.

- 5.9. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexecutável.
- 5.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.
- 5.11. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.
- 5.11.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.
- 5.11.2. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
- 5.11.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.
- 5.11.4. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.
- 5.11.5. Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.
- 5.12. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto e fechado”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.
- 5.12.1. 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 até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 5.12.2. Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 5.12.3. No procedimento de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.
- 5.12.4. 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.
- 5.12.5. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.
- 5.13. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “fechado e aberto”, poderão participar da etapa aberta somente os licitantes que apresentarem a proposta de menor preço/ maior percentual de desconto e os das propostas até 10% (dez por cento) superiores/inferiores àquela, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, até o encerramento da sessão e eventuais prorrogações.

- 5.13.1. Não havendo pelo menos 3 (três) propostas nas condições definidas no item 5.13, poderão os licitantes que apresentaram as três melhores propostas, consideradas as empatadas, oferecer novos lances sucessivos.
- 5.13.2. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.
- 5.13.3. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
- 5.13.4. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.
- 5.13.5. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.
- 5.13.6. Após o reinício previsto no subitem supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.
- 5.14. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.
- 5.15. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 5.16. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 5.17. 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.
- 5.18. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.
- 5.19. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 5.20. 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 Lei Complementar nº 123, de 2006](#), regulamentada pelo [Decreto nº 8.538, de 2015](#).
- 5.20.1. 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.
- 5.20.2. A melhor classificada nos termos do subitem 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.

5.20.3. 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.

5.20.4. 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.

5.21. 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:

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

5.21.1.1. 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;

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

5.21.1.3. 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.

5.21.2. Os licitantes classificados que estejam enquadrados no item 5.21.1.1, 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.

5.21.3. Caso a preferência não seja exercida na forma do item 5.21.1.1, por qualquer motivo, serão convocadas as empresas classificadas que estejam enquadradas no item 5.21.1.2, na ordem de classificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para o item 5.21.1.3 caso esse direito não seja exercido.

5.21.4. 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.

5.22. 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.

5.22.1. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no [art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021](#), nesta ordem:

5.22.1.1. disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

5.22.1.2. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

5.22.1.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

5.22.1.4. desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

5.22.2. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

5.22.2.1. empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

5.22.2.2. empresas brasileiras;

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

5.22.2.4. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da [Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009](#).

5.23. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

5.23.1. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

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

5.23.3. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

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

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

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

## 6. DA FASE DE JULGAMENTO

6.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no [art. 14 da Lei nº 14.133/2021](#), legislação correlata e no item 2.5 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

6.1.1. SICAF;

6.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>); e

6.1.3. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>).

6.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o [artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992](#).

6.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas. ([IN nº 3/2018, art. 29, caput](#))

- 6.3.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros. ([IN nº 3/2018, art. 29, §1º](#)).
- 6.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação. ([IN nº 3/2018, art. 29, §2º](#)).
- 6.3.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.
- 6.4. Caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.
- 6.5. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com os itens **Erro! Fonte de referência não encontrada.** e 3.5 deste edital.
- 6.6. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, 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 [artigo 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022](#).
- 6.7. Será desclassificada a proposta vencedora que:
- 6.7.1. contiver vícios insanáveis;
  - 6.7.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;
  - 6.7.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;
  - 6.7.4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;
  - 6.7.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.
- 6.8. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.
- 6.8.1. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o **caput**, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:
- 6.8.1.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e
  - 6.8.1.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.
- 6.8.2. Será exigida garantia adicional do licitante vencedor cuja proposta for inferior a 85% (oitenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, equivalente à diferença entre este último e o valor da proposta, sem prejuízo das demais garantias exigíveis de acordo com a Lei.
- 6.9. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.
- 6.10. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.
- 6.10.1. Em se tratando de serviços de engenharia, o licitante vencedor será convocado a apresentar à Administração, por meio eletrônico, as planilhas com indicação dos quantitativos e dos custos unitários, seguindo o modelo elaborado pela Administração, bem como com detalhamento das Bonificações e

Despesas Indiretas (BDI) e dos Encargos Sociais (ES), com os respectivos valores adequados ao valor final da proposta vencedora, admitida a utilização dos preços unitários, no caso de empreitada por preço global, empreitada integral, contratação semi-integrada e contratação integrada, exclusivamente para eventuais adequações indispensáveis no cronograma físico-financeiro e para balizar excepcional aditamento posterior do contrato.

6.10.2. Em se tratando de serviços com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva cuja produtividade seja mensurável e indicada pela Administração, o licitante deverá indicar a produtividade adotada e a quantidade de pessoal que será alocado na execução contratual.

6.10.3. Caso a produtividade for diferente daquela utilizada pela Administração como referência, ou não estiver contida na faixa referencial de produtividade, mas admitida pelo ato convocatório, o licitante deverá apresentar a respectiva comprovação de exequibilidade;

6.10.4. Os licitantes poderão apresentar produtividades diferenciadas daquela estabelecida pela Administração como referência, desde que não alterem o objeto da contratação, não contrariem dispositivos legais vigentes e, caso não estejam contidas nas faixas referenciais de produtividade, comprovem a exequibilidade da proposta.

6.10.5. Para efeito do subitem anterior, admite-se a adequação técnica da metodologia empregada pela contratada, visando assegurar a execução do objeto, desde que mantidas as condições para a justa remuneração do serviço.

6.11. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;

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

6.13. 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.

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

## 7. DA FASE DE HABILITAÇÃO

7.1. Os documentos previstos no Termo de Referência, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos [arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

7.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

7.2. Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

7.3. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no [Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016](#), ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

- 7.4. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133/2021.
- 7.5. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei ([art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021](#)).
- 7.6. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.
- 7.7. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.
- 7.8. A habilitação será verificada por meio do Sicaf, nos documentos por ele abrangidos.
- 7.8.1. 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 ou quando a lei expressamente o exigir. ([IN nº 3/2018, art. 4º, §1º, e art. 6º, §4º](#)).
- 7.9. É de responsabilidade do licitante 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. ([IN nº 3/2018, art. 7º, caput](#)).
- 7.9.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação. ([IN nº 3/2018, art. 7º, parágrafo único](#)).
- 7.10. A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.
- 7.10.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de DUAS HORAS, prorrogável por igual período, contado da solicitação do pregoeiro.
- 7.10.2. Na hipótese de a fase de habilitação anteceder a fase de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, por meio do sistema, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto no [§ 1º do art. 36 e no § 1º do art. 39 da Instrução Normativa SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022](#).
- 7.11. A verificação no Sicaf ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.
- 7.11.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.
- 7.11.2. Respeitada a exceção do subitem anterior, relativa à regularidade fiscal, quando a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, a verificação ou exigência do presente subitem ocorrerá em relação a todos os licitantes.
- 7.12. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para ([Lei 14.133/21, art. 64, e IN 73/2022, art. 39, §4º](#)):

7.12.1. complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

7.12.2. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

7.13. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

7.14. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 7.10.1.

7.15. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

7.16. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação ([art. 4º do Decreto nº 8.538/2015](#)).

7.17. Quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.

## 8. DOS RECURSOS

8.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no [art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

8.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

8.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

8.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

8.3.1.1. o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos.

8.3.2. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

8.3.3. na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no [§ 1º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021](#), o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.

8.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

8.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

8.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

8.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

- 8.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.
- 8.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 8.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio eletrônico [<https://www.gov.br/pf/pt-br/assuntos/licitacoes/2023/bahia/pregao-eletronico>].

## 9. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

- 9.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:
- 9.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;
- 9.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:
- 9.1.2.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;
- 9.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;
- 9.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou
- 9.1.2.4. deixar de apresentar amostra;
- 9.1.2.5. apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;
- 9.1.3. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- 9.1.3.1. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;
- 9.1.4. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;
- 9.1.5. fraudar a licitação;
- 9.1.6. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:
- 9.1.6.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;
- 9.1.6.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;
- 9.1.6.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;
- 9.1.7. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação
- 9.1.8. praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013](#).
- 9.2. Com fulcro na [Lei nº 14.133, de 2021](#), a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:
- 9.2.1. advertência;
- 9.2.2. multa;
- 9.2.3. impedimento de licitar e contratar e

9.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

9.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

9.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida.

9.3.2. as peculiaridades do caso concreto

9.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes

9.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública

9.3.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

9.4. A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de **07 (sete) dias** úteis, a contar da comunicação oficial.

9.4.1. Para as infrações previstas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.

9.4.2. Para as infrações previstas nos itens 9.1.4, 9.1.5, 9.1.6, 9.1.7 e 9.1.8, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.

9.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

9.6. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

9.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

9.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 9.1.4, 9.1.5, 9.1.6, 9.1.7 e 9.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no [art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021](#).

9.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 9.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do [art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022](#).

9.10. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

9.11. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver

proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

9.12. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

9.13. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

9.14. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

## 10. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

10.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da [Lei nº 14.133, de 2021](#), devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

10.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

10.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, *pelos seguintes meios*: e-mail ([cpl.selog.srba@pf.gov.br](mailto:cpl.selog.srba@pf.gov.br)) ou protocolado na Superintendência De Polícia Federal na Bahia – Avenida Engenheiro Oscar Pontes, 339, Água de Meninos, Salvador/BA, CEP: 40460-001 .

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

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

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

## 11. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

11.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

11.2. 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.

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

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

11.5. 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.

11.6. 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.

11.7. 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.

11.8. 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.

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

11.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico [<https://www.gov.br/pf/pt-br/assuntos/licitacoes/2023/bahia/pregao-eletronico>].

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

11.12. ANEXO I - Termo de Referência

11.12.1.1. Apêndice do Anexo I – Estudo Técnico Preliminar

11.12.2. ANEXO II – Minuta de Termo de Contrato

11.12.3. ANEXO III – Modelo de Termo/Declaração de Vistoria

11.12.4. ANEXO IV- Modelo de Proposta de Preço

Salvador, 14. de setembro de 2023

**[ASSINATURA DA AUTORIDADE COMPETENTE]**



SERVIÇO PÚBLICO  
FEDERAL MJSP - POLÍCIA  
FEDERAL

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÕES - CPL/SELOG/SR/PF/BA

LICI. TERMO DE REFERÊNCIA

Processo SEI Nº 08255.00840/2023-97

## 1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços continuados de suporte técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), e serviços continuados de manutenção em infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), conforme condições e exigências estabelecidas neste Termo de Referência.

TABELA 01					
Item	Especificação	CATSER	Unidade de Medida	Quant. Mensal	Quant. Anual
1	Serviços continuados de suporte técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), e serviços continuados de manutenção em infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).	27260	Valor/Mês	1	12

1.2. A contratação será em item único.

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses prorrogáveis por no máximo 5 (cinco) anos, contados da assinatura do contrato, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.4. Classificação do Serviço:

1.4.1. 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.

1.4.2. 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.

1.4.3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize personalidade e subordinação direta.

## 2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

2.1. O serviço deverá ser prestado de segunda a sexta, das 08:00 às 18:00, em todas as unidades da Polícia Federal no estado da Bahia, nos endereços informados neste Termo de Referência.

2.2. A natureza do serviço a ser contratado requer o atendimento tempestivo das demandas 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 Polícia Federal no Estado da Bahia. 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 neste Termo de Referência.

2.3. O método de trabalho empregado é baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela fiscalização da aderência aos padrões de qualidade

exigidos para os serviços entregues e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos profissionais a seu cargo.

- 2.4. A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na base de conhecimento do contratante.
- 2.5. Na execução dos serviços deverão ser consideradas as melhores práticas de gestão e qualidade amparadas nos modelos ITIL, COBIT, CBOK e PMBoK, em suas versões atualizadas.
- 2.6. Pela necessidade de registrar e manter atualizada a documentação dos serviços de TIC (sistemas, infraestrutura, topologia físicas e lógicas da rede da PF, processos e procedimentos operacionais e serviços relativos ao suporte técnico aos usuários), a equipe da CONTRATADA deverá produzir e atualizar a documentação das rotinas e confecção dos relatórios técnicos exigidos no edital e no TR, e outros que porventura sejam solicitados pela CONTRATANTE.
- 2.7. Para execuções de tarefas, mesmo quando não estiver especificado nos requisitos de cada especialidade, deverão ser contemplados todos os processos necessários para garantir a manutenção da operacionalidade dos ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, aplicação das boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento, histórico de ocorrências e operação dos serviços.
- 2.8. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software em uso na CONTRATANTE e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação já definida pela CONTRATANTE. Toda a documentação e demais artefatos técnicos produzidos pela CONTRATADA em decorrência dos serviços e procedimentos executados passará a ser de propriedade da CONTRATANTE.
- 2.9. 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.
- 2.10. 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 fornecida pela DTI/PF, bem como manter atualizadas todas as bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC.
- 2.11. A Contratada deverá disponibilizar equipes especializadas nos Serviços continuados de suporte técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), e serviços continuados de manutenção em infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).
- 2.12. As equipes especializadas em serviços continuados de manutenção em infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), também poderão fazer atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).
- 2.13. As equipes especializadas somente em Serviços continuados de suporte técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), não poderão atuar no suporte técnico especializado na infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).
- 2.14. A CONTRATADA deverá ser representada junto à CONTRATANTE, através da figura de um preposto, para acompanhar e responder pela fiel execução do contrato.
- 2.15. **DOS INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO (INS):**
  - 2.15.1. **A Contratada deverá cumprir com os seguintes Indicadores de Nível de Serviço**
    - 2.15.1.1. **INS1:** Mede o Índice de Satisfação do Usuário.
    - 2.15.1.2. **INS2:** Mede o Índice de Tempo de Início de Tratamento (TIT) do suporte no Prazo.
    - 2.15.1.3. **INS3:** Mede o Índice de Tempo Máximo (TMS) para Solução do suporte no Prazo.
  - 2.15.2. **Tabela de métrica dos níveis de serviço:**

<b>TABELA 02: INS Indicador de Nível de Serviço</b>				
<b>Sigla</b>	<b>Indicador</b>	<b>Fórmula de cálculo</b>	<b>Unidade de métrica</b>	<b>Meta Exigida</b>
<b>INS1</b>	Índice de Satisfação do usuário	Média aritmética da pontuação atribuída ao atendimento, entre 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito), dentro do universo de usuários pesquisados.	Pontos	Maior ou igual a 4 pontos
<b>INS2</b>	TIT: Índice de Tempo de Início de Tratamento do suporte.	Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados no catálogo de serviços, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 95,0%
<b>INS3</b>	TMS: Índice de Tempo Máximo para Solução de suporte.	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados no catálogo de serviços, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 90,0% para cada nível de prioridade

## 2.16. DOS TERMOS DE SERVIÇO

### 2.16.1. A CONTRATADA estará sujeita aos seguintes TERMOS DE SERVIÇO.

<b>TABELA 03: TRS TERMO DE SERVIÇO</b>			
<b>Sigla</b>	<b>Descrição de ocorrência</b>	<b>Referência</b>	<b>Termo de Serviço</b>
TRS 1	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, a execução dos serviços solicitados.	Por ocorrência	2
TRS 2	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
TRS 3	Registrar uma solução em um chamado que não condiz com o solicitado inicialmente, ou registrá-la de forma incompleta sem a descrição das atividades realizadas.	Por ocorrência	2
TRS4	Deixar de registrar qualquer ocorrência significativa para o histórico do chamado na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	2

TRS 5	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	10
TRS 6	Deixar de seguir um fluxo, processo ou procedimento pré-estabelecido com o CONTRATANTE.	Por ocorrência	2
TRS 7	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS 8	Classificar um chamado incorretamente, ou seja, um incidente como requisição de serviço ou o oposto.	Por ocorrência	1
TRS 9	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
TRS 10	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de indicador manipulado	100
TRS 11	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para o CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência	5
TRS 12	Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por dia, por cada profissional	5
TRS 13	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
TRS 14	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução ou planejamento inadequado das atividades contratuais.	Por ocorrência	10
TRS 15	Causar qualquer dano aos equipamentos do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
TRS 16	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço	Por ocorrência	10
TRS 17	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
TRS 18	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

TRS 19	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
TRS 20	Deixar de comunicar o CONTRATANTE da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	10
TRS 21	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI.	Por ocorrência	10
TRS 22	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas do CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	20
TRS 23	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
TRS 24	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
TRS 25	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	10
TRS 26	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
TRS 27	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	10
TRS 28	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI.	Por ocorrência	5
TRS 29	Deixar de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves	Por ocorrência	15
TRS 30	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS 31	Não respeitar o cronograma apresentado em uma proposta de execução de atividades quando se tratar de uma Requisição Planejada.	Por ocorrência	10
TRS 32	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	10
TRS 33	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS 34	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

TRS 35	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	5
TRS 36	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
TRS 37	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
TRS 38	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100
TRS 39	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	200
TRS 40	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
TRS 41	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
TRS 42	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma recorrente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	10

## 2.17. DO GERENCIAMENTO DOS CHAMADOS

- 2.17.1. A Polícia Federal, através da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação (DTI/PF), disponibilizará a plataforma para registro e gerenciamento de chamados.
- 2.17.2. Todas as solicitações de suportes serão registradas na plataforma de gerenciamento de chamados disponibilizada pela DTI/PF.
- 2.17.3. O atendimento dos suportes objeto desta licitação, será prestado a partir do encaminhamento do chamado pela central de atendimento de registro de chamados da DTI/PF. A partir dos dados registrados quando da abertura do chamado, os técnicos da CONTRATADA se deslocarão ao local do incidente, em qualquer uma das unidades da Polícia Federal no estado da Bahia, como também poderão atuar de forma remota.
- 2.17.4. O acesso remoto, durante o horário administrativo, deverá ser efetuado exclusivamente nas dependências da CONTRATANTE e, fora do horário administrativo, poderá ser efetuado a partir de qualquer local, com equipamento disponibilizado pela CONTRATADA, desde que utilize as ferramentas homologadas pela CONTRATANTE.
- 2.17.5. A CONTRATADA terá acesso a plataforma de registro e gerenciamento de chamados disponibilizada pela DTI/PF para realizar os atendimentos. A CONTRATADA poderá ter acesso externo através de VPN, com os usuários devidamente autorizados pela Polícia Federal, para gerenciar os atendimentos dos chamados.
- 2.17.6. A CONTRATADA deverá informar previamente à CONTRATANTE a lista dos técnicos por ela credenciados como aptos ao atendimento do CONTRATO, no formato indicado pela CONTRATANTE.
- 2.17.7. Os técnicos da CONTRATADA que efetuarem atendimentos fora dos horários normais de expediente deverão estar devidamente familiarizados com o ambiente da CONTRATADA, possuindo as devidas certificações, qualificações e autorizações de acesso.

## 2.18. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS CONTINUADOS DE SUPORTE TÉCNICO EM TECNOLOGIA DA

## **INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)**

- 2.18.1. Recebimento, análise, acompanhamento e solução dos problemas de hardware, software, rede local, conectividade, produtos, serviços e soluções disponibilizadas aos usuários da rede corporativa, e aos seus dispositivos.
- 2.18.2. Instalação, configuração, conexões de rede, substituição e distribuição de dispositivos, tanto devido a novas aquisições como para atender demandas pontuais, para os equipamentos do Tipo: Notebook, computadores, workstation, impressoras, scanners, telefonia IP, câmera de vigilância IP, switches de borda, videoconferência e dispositivos móveis.

### **2.19. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS CONTINUADOS DE MANUTENÇÃO EM INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)**

- 2.19.1. Compreende a manutenção dos serviços de TIC e da infraestrutura, consiste na análise, reparo, e operação de recursos de infraestrutura de hardware, software e serviços, conforme descrito no catálogo de serviços.

### **2.20. DAS OBRIGAÇÕES DO PREPOSTO PARA REPRESENTAR A CONTRATADA:**

- 2.20.1. O preposto terá acesso à plataforma de gerenciamento de suportes da PF para acompanhar a execução das atividades de suporte.
- 2.20.2. Todas as demandas referentes à execução contratual deverão ser tratadas entre os gestores do contrato e o preposto da CONTRATADA.
- 2.20.3. Todas as questões técnicas deverão ser tratadas entre os fiscais técnicos do contrato e o preposto da CONTRATADA.

### **2.21. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA EQUIPE DE SERVIÇOS CONTINUADOS DE SUPORTE TÉCNICO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO:**

- 2.21.1. Possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior completo, comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação.
- 2.21.2. Ter conhecimento suficiente para atender o suporte das atividades prescritas no catálogo de serviços.
- 2.21.3. Possuir Certificação Microsoft Windows 10", ou equivalente.
- 2.21.4. Ter no mínimo, 2 (dois) anos em atividades relacionadas à suporte local, presencial e/ou 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, com comprovação na Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) como técnico de informática.
- 2.21.5. Possuir conhecimento em montagem, manutenção e configuração de computadores.
- 2.21.6. Possuir conhecimento em utilização e gerenciamento em nível avançado dos softwares dos pacotes de escritório, aplicativos comuns.
- 2.21.7. Possuir conhecimento de redes locais de computadores e organização de patch cords em racks.
- 2.21.8. Possuir conhecimento básico com configuração de telefonia IP e instalação de softphone.
- 2.21.9. Possuir conhecimento em sistema operacional Androide e IOS.

### **2.22. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA EQUIPE DE ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS CONTINUADOS DE MANUTENÇÃO EM INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO:**

- 2.22.1. Os analistas da contratada, diretamente envolvidos na execução das atividades da equipe de operação de infraestrutura de TIC, devem possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior, em qualquer área de tecnologia da informação, 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.

- 2.22.2. A equipe deverá ter conhecimento suficiente para atender o suporte das atividades prescritas no catálogo de serviços deste Termo de Referência.
- 2.22.3. Todos os integrantes devem possuir experiência mínima de 03 (três) anos, com comprovação na Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), como Analista de Informática.
- 2.22.4. Todos os integrantes devem possuir Certificação Windows Server 2016 ou superior.

### **2.23. TABELA DE CARACTERIZAÇÃO DOS SERVIÇOS POR PERFIL TÉCNICO E QUANTITATIVO MÍNIMO ESTIMADO.**

Descrição	Perfil do Técnico	Equipes	Quantitativo estimado mínimo
Serviços Auxiliares de Tecnologia Informação e Comunicação - CATSER:27260	Prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, de atendimento de 2º nível, presencial, aos usuários, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários na Superintendência Regional de Polícia Federal na Bahia e respectivas unidades no âmbito regional.	Equipe de Suporte Nível II	08(oito) Técnicos
	Sustentação da infraestrutura de serviços de TIC, 3º nível, da Superintendência Regional de Polícia Federal na Bahia e respectivas unidades no âmbito regional, conforme especificações e condições do Termo de Referência e seus Anexos.	Equipe de Suporte Nível III	01(um) Analista

2.24.1.A quantidade estimada de profissionais levou em consideração o número de sítios de atendimento presencial, considerando as unidades diretamente subordinadas a sede da SR/PF/BA e as unidades subordinadas às Delegacias de Juazeiro, Barreiras, Vitória da Conquista, Ilhéus e Porto Seguro.

2.24.2. Considerando o nível de complexidade dos serviços e em conformidade com a Portaria SGD/MGI nº 1070 de 01/junho de 2023, foi definido que o perfil dos técnicos:

	CBO de Referência	Cód. Identificação do Perfil	Descrição do Perfil
Equipe Nível II	3172-10	TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior
Equipe Nível III	2124-20	ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional Pleno

## 2.24. DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS

- 2.24.1. A CONTRATADA deverá prestar o serviço de acordo com o Catálogo de Serviços. O Catálogo de Serviços descreve todos os serviços e atividades que contemplam o objeto de contratação para atender as unidades da PF no Estado da Bahia.
- 2.24.2. Os suportes previamente classificados pela central de atendimento da DTI/PF e escalados para o atendimento na SR/PF/BA serão atendidos de acordo com o seu nível de prioridade, estabelecido em função do impacto e da urgência da solicitação.
- 2.24.3. Para cada atividade do catálogo de serviços a CONTRATANTE deverá cumprir um respectivo tempo de acordo de nível de serviço (SLA) que será o somatório de um Tempo de Início de Tratativa (TIT) e um Tempo Máximo de Solução (TMS).
- 2.24.4. Os serviços e atividades constantes no catálogo de serviço são passíveis de atualizações pela CONTRATANTE.
- 2.24.5. O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos níveis mínimos de serviço, e, caso não obedeçam, serão aplicadas as glosas correspondentes. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TIC fornecida pela DTI/PF.

## 2.25. CATÁLOGO DOS SERVIÇOS CONTINUADOS DE SUPORTE TÉCNICO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União - CNMLC  
Atualização: maio/2023  
Termo de Referência contratação de Serviços TIC - Licitação  
Elaborado pela Secretaria de Gestão. Complementado e Uniformizado pela CNMLC  
Identidade visual pela Secretaria de Gestão

TABELA 4				
ID	Serviço	Atividade	TIT	TMS
1	Acesso à Internet	Dúvidas sobre acesso à internet	1 h	8h
2	Acesso à Internet	Tratar falha no acesso à Internet	1 h	2h
3	Acesso remoto	Dúvidas acesso remoto	1 h	8h
4	Acesso remoto	Tratar falha de acesso	1 h	1h
5	Softwares	Atualizar softwares homologados	1 h	2h
6	Softwares	Configurar softwares homologados	1 h	8h
7	Softwares	Corrigir falha em software	1 h	8h
8	Softwares	Dúvidas sobre softwares	1 h	24h
9	Softwares	Instalar softwares homologados	1 h	2h
10	Softwares	Solicitar licenças de softwares homologados	1 h	4h
11	Softwares	Solicitar suporte para Chat/ Teams	1 h	8h
12	Desktops/ Notebooks e Periféricos	Ativar ponto de rede	1 h	4h
13	Desktops/ Notebooks e Periféricos	Conectar cabo de rede	1 h	4h
14	Desktops/ Notebooks e Periféricos	Dúvidas de Desktops/ Notebooks e Periféricos	1 h	8h
15	Desktops/ Notebooks e Periféricos	Emitir laudo de equipamento	1 h	24h
16	Desktops/ Notebooks e Periféricos	Instalar/configurar computador	1 h	8h
17	Desktops/ Notebooks e Periféricos	Orientar gravação de dados em unidade portátil de armazenamento	1 h	8h
18	Desktops/ Notebooks e Periféricos	Substituir/instalar e configurar periféricos	1 h	8h
19	Desktops/ Notebooks e Periféricos	Tratar falha ou indisponibilidade de computador	1 h	8h
20	E-mail	Configurar Outlook	1 h	8h
21	E-mail	Dúvidas sobre e-mail	1 h	8h
22	Impressoras/Multifuncionais/Scanners	Dúvidas de Impressoras/Multifuncionais/Scanners	1 h	8h

23	Impressoras/Multifuncionais/Scanners	Instalar ou configurar impressora/ multifuncional/ scanner	1 h	24h
24	Impressoras/Multifuncionais/Scanners	Tratar falhas em impressora/scanner	1 h	4h
25	Impressoras/Multifuncionais/Scanners	Tratar indisponibilidade	1 h	2h
26	Impressoras/Multifuncionais/Scanners	Trocar insumos de impressora	1 h	8h
27	Pasta de rede	Dúvidas de Pasta de rede	1 h	8h
28	Pasta de rede	Mapear pasta de rede	1 h	8h
29	Ponto Eletrônico	Cadastrar digital	1 h	24h
30	Ponto Eletrônico	Dúvidas de Ponto Eletrônico	1 h	8h
31	Ponto Eletrônico	Reprocessar digital/batida de ponto	1 h	8h
32	Ponto Eletrônico	Transferir digital	1 h	8h
33	Projektor de vídeo e Câmera de Vigilância	Instalar, configurar e movimentar Projetores de vídeo e Câmera de vigilância	1 h	8h
34	Projektor de vídeo e Câmera de Vigilância	Relatar falha/indisponibilidade em Projektor de Vídeo e Câmera de Vigilância	1 h	2h
35	Segurança	Dúvidas de Segurança	1 h	8h
36	Backup e armazenamento de Dados	Dúvidas de Backup e Armazenamento de Dados	1 h	8h
37	Backup e armazenamento de Dados	Restaurar dados de usuários	1 h	4h
38	Backup e armazenamento de Dados	Restaurar Imagens de Sistemas Operacionais ou de Configurações de Servidores	1 h	4h
39	CFTV	Verificar falhas de Câmeras IP	1 h	4h
40	Microsoft	Dúvidas de Microsoft	1 h	8h
41	Microsoft	Emitir Relatório	1 h	24h
42	Microsoft	Realizar manutenção no Windows	1 h	24h
43	Redes	Acompanhar fornecedor/fabricante externo	1 h	24h
44	Redes	Dúvidas de Redes	1 h	24h

45	Redes	Executar procedimento de saída de equipamentos	1 h	24h
46	Redes	Gerar token rede WIFI DTI Visitantes	1 h	24h
47	Redes	Organizar patch painel	1 h	24h
48	Redes	Realizar interconexão de equipamentos	1 h	24h
49	Segurança da Informação	Dúvidas de Segurança da Informação	1 h	8h
50	Segurança da Informação	Executar teste de segurança	1 h	8h
51	Segurança da Informação	Planejar / Conscientizar usuários	1 h	8h
52	Sistemas	Configurar Certificado Digital	1 h	8h
53	Telefonia	Atualizar os firmwares	1 h	24h
54	Telefonia	Dúvidas de Telefonia	1 h	24h
55	Telefonia	Relatórios ou Informações	1 h	8h
56	Telefonia	Realizar configurações ou alterações existentes no aparelho	1 h	8h
57	Telefonia	Instalar ramal	1 h	8h
58	Telefonia	Realizar configurações ou alterações na telefonia	1 h	24h
59	Telefonia	Remanejar ramal	1 h	8h
60	Telefonia	Tratar falhas no ramal	1 h	8h

## 2.26. CATÁLOGO DOS SERVIÇOS CONTINUADOS DE MANUTENÇÃO EM INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)

TABELA 5				
ID	Serviço	Atividade	TIT	TMS
1	Acesso à Internet	Dúvidas sobre acesso à internet	1 h	8h
2	Acesso à Internet	Tratar falha no acesso à Internet	1 h	2h
3	Acesso remoto	Dúvidas acesso remoto	1 h	8h
4	Acesso remoto	Tratar falha de acesso	1 h	1h
5	Aplicativos (Softwares)	Atualizar softwares homologados	1 h	2h

6	Aplicativos (Softwares)	Configurar softwares homologados	1 h	8h
7	Aplicativos (Softwares)	Corrigir falha em software	1 h	8h
8	Aplicativos (Softwares)	Dúvidas sobre softwares	1 h	24h
9	Aplicativos (Softwares)	Instalar softwares homologados	1 h	2h
10	Aplicativos (Softwares)	Solicitar inclusão na Central de Softwares	1 h	8h
11	Aplicativos (Softwares)	Solicitar licenças de softwares homologados	1 h	4h
12	Aplicativos (Softwares)	Solicitar suporte para Chat/ Teams	1 h	8h
13	Contas e Perfis de Acesso	Alterar Dados Cadastrais	1 h	8h
14	Contas e Perfis de Acesso	Alterar senha de rede	1 h	4h
15	Contas e Perfis de Acesso	Criar conta de usuário	1 h	8h
16	Contas e Perfis de Acesso	Desbloquear senha de rede	1 h	4h
17	Contas e Perfis de Acesso	Habilitar/Movimentar conta de usuário	1 h	8h
18	Desktops/ Notebooks e Periféricos	Ativar ponto de rede	1 h	4h
19	Desktops/ Notebooks e Periféricos	Conectar cabo de rede	1 h	4h
20	Desktops/ Notebooks e Periféricos	Dúvidas de Desktops/ Notebooks e Periféricos	1 h	8h
21	Desktops/ Notebooks e Periféricos	Emitir laudo de equipamento	1 h	24h
22	Desktops/ Notebooks e Periféricos	Instalar/configurar computador	1 h	8h
23	Desktops/ Notebooks e Periféricos	Orientar gravação de dados em unidade portátil de armazenamento	1 h	8h
24	Desktops/ Notebooks e Periféricos	Substituir/instalar e configurar periféricos	1 h	8h
25	Desktops/ Notebooks e Periféricos	Tratar falha ou indisponibilidade de computador	1 h	8h
26	E-mail	Configurar Outlook	1 h	8h
27	E-mail	Dúvidas sobre e-mail	1 h	8h
28	E-mail	Tratar falha de e-mail	1 h	2h
29	Impressoras/Multifuncionais/Scanners	Dúvidas de Impressoras/Multifuncionais/Scanners	1 h	8h
30	Impressoras/Multifuncionais/Scanners	Instalar ou configurar impressora/ multifuncional/ scanner	1 h	24h

31	Impressoras/Multifuncionais/Scanners	Tratar falhas em impressora/scanner	1 h	4h
32	Impressoras/Multifuncionais/Scanners	Tratar indisponibilidade	1 h	2h
33	Impressoras/Multifuncionais/Scanners	Trocar insumos de impressora	1 h	8h
34	Pasta de rede	Conceder acesso	1 h	8h
35	Pasta de rede	Dúvidas de Pasta de rede	1 h	8h
36	Pasta de rede	Mapear pasta de rede	1 h	8h
37	Pasta de rede	Restaurar dados de pasta	1 h	4h
38	Ponto Eletrônico	Cadastrar digital	1 h	24h
39	Ponto Eletrônico	Configurar/Habilitar relógio de ponto	1 h	8h
40	Ponto Eletrônico	Dúvidas de Ponto Eletrônico	1 h	8h
41	Ponto Eletrônico	Reprocessar digital/batida de ponto	1 h	8h
42	Ponto Eletrônico	Transferir digital	1 h	8h
43	Projektor de vídeo e Câmera de Vigilância	Dúvidas de Projetores de vídeo e Câmera de vigilância	1 h	8h
44	Projektor de vídeo e Câmera de Vigilância	Instalar, configurar e movimentar Projetores de vídeo e Câmera de vigilância	1 h	8h
45	Projektor de vídeo e Câmera de Vigilância	Relatar falha/indisponibilidade em Projektor de Vídeo e Câmera de Vigilância	1 h	2h
46	Backup e armazenamento de Dados	Criar unidade lógica em storage	1 h	8h
47	Backup e armazenamento de Dados	Executar rotina diária para backup de sistemas de arquivos	1 h	8h
48	Backup e armazenamento de Dados	Executar rotina diária para backup de Sistemas Operacionais	1 h	8h
49	Backup e armazenamento de Dados	Executar rotinas de backup	1 h	8h
50	Backup e armazenamento de Dados	Relatórios ou Informações	1 h	8h
51	Backup e armazenamento de Dados	Incluir/Alterar rotina de backup	1 h	8h
52	Backup e armazenamento de Dados	Instalar/Configurar equipamento de backup	1 h	8h
53	Backup e armazenamento de Dados	Instalar/Configurar Storage	1 h	8h
54	Backup e armazenamento de Dados	Otimizar performance de storage	1 h	8h
55	Backup e armazenamento de Dados	Readequar espaço físico de backup	1 h	8h

56	Backup e armazenamento de Dados	Realocar espaço físico em storage	1 h	8h
57	Backup e armazenamento de Dados	Restaurar dados de usuários	1 h	4h
58	Backup e armazenamento de Dados	Restaurar Imagens de Sistemas Operacionais ou de Configurações de Servidores	1 h	4h
59	Backup e armazenamento de Dados	Tratar falha em equipamento de storage	1 h	4h
60	Backup e armazenamento de Dados	Tratar indisponibilidade em equipamento de storage	1 h	4h
61	CFTV	Extrair/Disponibilizar imagens ou vídeo do CFTV	1 h	4h
62	CFTV	Instalar/Configurar servidor CFTV	1 h	8h
63	CFTV	Verificar falhas de Câmeras IP	1 h	4h
64	Datacenter / Infraestrutura Física	Acompanhar fornecedor/fabricante externo	1 h	8h
65	Datacenter / Infraestrutura Física	Dúvidas de Datacenter	1 h	24h
66	Datacenter / Infraestrutura Física	Relatórios ou Informações	1 h	24h
67	Datacenter / Infraestrutura Física	Instalar/ conectar/ reordenar cabos e pontos de acesso	1 h	24h
68	Datacenter / Infraestrutura Física	Instalar\configurar\movimentar\verificar falhas pertinentes a Nobreak	1 h	4h
69	Datacenter / Infraestrutura Física	Instalar, mover e remover rack, cabos e fibra ótica	1 h	8h
70	Datacenter / Infraestrutura Física	Inventariar ativos de TI do Datacenter	1 h	24h
71	Datacenter / Infraestrutura Física	Montar e manter um mapa de racks e ativos de TI	1 h	24h
72	Datacenter / Infraestrutura Física	Realizar atividades de instalação física no Datacenter	1 h	8h
73	Datacenter / Infraestrutura Física	Realizar remoção de Servidores	1 h	4h
74	Datacenter / Infraestrutura Física	Solicitar confecção de cabos de rede para interconexão de equipamentos	1 h	24h
75	Datacenter / Infraestrutura Física	Solicitar reparo	1 h	8h
76	Microsoft	Acompanhar fornecedor/fabricante externo	1 h	24h
77	Microsoft	Conceder acesso	1 h	24h

78	Microsoft	Corrigir falhas de sincronização no Azure AD	1 h	2h
79	Microsoft	Criar conta de serviço	1 h	24h
80	Microsoft	Criar pastas no Servidor de Arquivos	1 h	8h
81	Microsoft	Dúvidas de Microsoft	1 h	8h
82	Microsoft	Instalar/Configurar- Hyper-V	1 h	8h
83	Microsoft	Instalar/Configurar Máquina Virtual	1 h	8h
84	Microsoft	Instalar serviços Microsoft	1 h	24h
85	Microsoft	Modificar estrutura de grupos de domínio	1 h	8h
86	Microsoft	Modificar perfil/atributo de acesso ao domínio	1 h	8h
87	Microsoft	Movimentar Máquina no AD	1 h	4h
88	Microsoft	Movimentar usuário no AD	1 h	4h
89	Microsoft	Atualizar versão	1 h	24h
90	Microsoft	Criar/Alterar/Excluir Política de Domínio (GPO)	1 h	8h
91	Microsoft	Modificar estrutura de Unidades Organizacionais de domínio	1 h	8h
92	Microsoft	Realizar manutenção no AD	1 h	24h

93	Microsoft	Realizar manutenção no Windows	1 h	24h
94	Microsoft	Tratar falha/indisponibilidade de serviço	1 h	24h
95	Redes	Acompanhar fornecedor/fabricante externo	1 h	24h
96	Redes	Alterar senha de usuário PFSense-DIP	1 h	4h
97	Redes	Ativar circuito de dados MPLS	1 h	24h
98	Redes	Atualizar topologia documental	1 h	24h
99	Redes	Configurar porta de switch para VOIP	1 h	24h
100	Redes	Criar/Remover usuário PFSense_DIP	1 h	4h
101	Redes	Definir novo layout/topologia de rede	1 h	24h
102	Redes	Dúvidas de Redes	1 h	24h
103	Redes	Elaborar relatórios sobre a Rede WAN/MPLS	1 h	24h
104	Redes	Executar procedimento de saída de equipamentos	1 h	24h
105	Redes	Gerar token rede WIFI Visitantes	1 h	24h
106	Redes	Inserir novo circuito de dados em SD-WAN	1 h	24h
107	Redes	Instalar/Configurar equipamentos de infraestrutura de rede	1 h	24h
108	Redes	Levantar informação em ambiente de rede	1 h	24h
109	Redes	Movimentar equipamento de rede	1 h	8h
110	Redes	Organizar patch painel	1 h	h

111	Redes	Atualizar Certificado	1 h	8h
112	Redes	Realizar interconexão de equipamentos	1 h	24h
113	Redes	Realizar manutenção preventiva de equipamentos de infraestrutura de redes	1 h	24h
114	Redes	Relatar Erro em Rede	1 h	4h
115	Redes	Reservar endereço IP, subrede, VLAN	1 h	24h
116	Redes	Solicitar aumento de circuito	1 h	24h
117	Redes	Solicitar Mudança de endereço de Link	1 h	8h
118	Segurança da Informação	Analisar vulnerabilidades	1 h	8h
119	Segurança da Informação	Configurar ferramenta de segurança da informação	1 h	8h
120	Segurança da Informação	Documentar/Avaliar processo de Segurança	1 h	24h
121	Segurança da Informação	Dúvidas de Segurança da Informação	1 h	8h
122	Segurança da Informação	Executar teste de segurança	1 h	8h
123	Segurança da Informação	Incluir configurações em ferramenta de antivírus corporativo	1 h	4h
124	Segurança da Informação	Incluir regras em ferramenta de antivírus corporativo	1 h	4h
125	Segurança da Informação	Instalar equipamentos de segurança	1 h	8h
126	Segurança da Informação	Planejar / Conscientizar usuários	1 h	8h
127	Segurança da Informação	Realizar testes de vulnerabilidade	1 h	24h
128	Segurança da Informação	Tratar incidente de segurança	1 h	4h
129	Sistemas	Configurar Certificado Digital	1 h	8h
130	Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores	Conceder/Revogar Acesso em VM	1 h	24h
131	Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores	Criar máquina virtual usando template	1 h	8h

132	Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores	Dúvidas de SO e Servidores	1 h	24h
133	Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores	Realizar manutenção em servidor físico	1 h	24h
134	Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores	Realizar manutenção em servidor virtual	1 h	24h
135	Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores	Solicitar informações/relatórios	1 h	8h
136	Telefonia	Alterar permissão para realização de chamadas	1 h	8h
137	Telefonia	Atualizar os firmwares	1 h	24h
138	Telefonia	Configurar novo ramal	1 h	8h
139	Telefonia	Relatórios ou Informações	1 h	8h
140	Telefonia	Realizar backup da solução de telefonia	1 h	8h
141	Telefonia	Realizar configurações ou alterações existentes no aparelho	1 h	8h
142	Telefonia	Dúvidas de Telefonia	1 h	8h
143	Telefonia	Instalar ramal	1 h	8h
144	Telefonia	Liberar permissão de ligações (DDD ou DDI)	1 h	8h
145	Telefonia	Realizar configurações ou alterações na telefonia	1 h	24h
146	Telefonia	Remanejar ramal	1 h	8h
147	Telefonia	Tratar falhas no ramal	1 h	8h

## 2.27. DA CLASSIFICAÇÃO DOS CHAMADOS DE SUPORTE QUANTO AO IMPACTO:

2.27.1. O impacto reflete o efeito de uma requisição ou incidente sobre o negócio ou ativos de TI do CONTRATANTE. A classificação dos incidentes, requisições e problemas quanto ao impacto será determinada pela abrangência do incidente e a quantidade de pessoas afetadas. O impacto será classificado como:

TABELA 06:	
Classificação	Variáveis
Altíssimo	Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional do CONTRATANTE.
	Qualquer incidente relativo à indisponibilidade, degradação da performance ou mau Funcionamento que impeça o uso ou fluxo completo de serviço de TI, sistemas, recursos ou funcionalidades críticas.

	Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa diretamente os serviços de TI prestados à população.
Alto	Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização (Superintendência, Delegacia Descentralizada, Posto).
	Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais.
	Requisições de baixa complexidade e rápida solução.
Elevado	A falha ou degradação da performance impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema em um equipamento ou sistema específico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário).
	A falha ou degradação da performance impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema em um equipamento ou sistema específico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário).
	O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros ou degradação da performance, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.
Médio	A falha afeta negativamente o trabalho diário de um ou mais usuários.
	O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão.
	Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário.
Baixa	O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação.
	O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência.
	A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário.

## 2.28. DA CLASSIFICAÇÃO DOS CHAMADOS DE SUPORTE QUANTO À URGÊNCIA:

- 2.28.1. A urgência é determinada pela necessidade da instituição de que os serviços sejam restabelecidos dentro de um determinado prazo. Serviços e recursos de TI distintos têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua relevância para a missão institucional. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente caso não haja atendimento em curto prazo. A Urgência será classificada como:

TABELA 07:	
Classificação	Variáveis
	O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente.

Crítica	O dano ou o impacto causado pela falha ou degradação de performance aumenta significativamente com o tempo.
	O sistema ou recurso é crítico.
Alta	O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível.
	O sistema ou recurso é essencial.
Média	O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível.
	Definido para usuários comuns.
Baixa	Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata.
	O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.

## 2.29. CLASSIFICAÇÃO DOS CHAMADOS DE SUPORTE QUANTO A PRIORIDADE:

- 2.29.1. A prioridade estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados e o prazo para atendimento dos chamados.
- 2.29.2. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, é determinada a prioridade conforme descrito na matriz da Tabela 8. A cada valor de prioridade entre um e cinco está associado um nível de serviço relativo ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução.

IMPACTO	URGÊNCIA			
	BAIXA	MÉDIA	ALTA	CRÍTICA
<b>ALTÍSSIMO</b>	2	2	1	1
<b>ALTO</b>	3	2	2	1
<b>ELEVADO</b>	4	3	2	2
<b>MÉDIO</b>	4	4	3	2
<b>BAIXO</b>	5	4	3	3

## 2.30. DA DEFINIÇÃO DOS TEMPOS DE ATENDIMENTO

- 2.30.1. Na Tabela 9 são definidos os tempos de atendimento a partir da definição das prioridades da tabela 8, são 5 prioridades e para cada prioridade é associado um tempo de Início de Tratamento do chamado (TIT) e um Tempo Máximo para solução do chamado (TMS).
- 2.30.2. O tempo de início de tratamento do chamado (TIT) é o tempo transcorrido desde o recebimento do chamado na SR/PF/BA, até a sua atribuição no sistema CITSmart ao técnico responsável pela primeira intervenção para a solução, independentemente de o atendimento ser realizado de forma presencial ou de forma remota.
- 2.30.3. O Tempo Máximo para Solução (TMS) é o tempo máximo para a resolução do chamado, contado do momento da designação de um colaborador para o atendimento da solicitação até o encerramento dela no sistema.
- 2.30.4. Os tempos definidos na Tabela 9, são os aplicados no catálogo de serviços.

Prioridade	Tempo de Início do Tratamento do Chamado de Suporte (TIT)	Tempo Máximo para Solução do Chamado de Suporte (TMS)
1	Em até 1 hora	Em até 1h
2	Em até 1 hora	Em até 2h
3	Em até 1 hora	Em até 4h
4	Em até 1 hora	Em até 8h
5	Em até 1 hora	Em até 24hs

### **3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO**

- 3.1.** 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.
- 3.2.** Atualmente, está vigente o Contrato nº10/2018-SR/PF/BA com término previsto para 31 de outubro de 2023, sem possibilidade de renovação. Por meio deste contrato são providos todos os serviços diretamente relacionados com atendimento ao usuário dos sistemas informatizados e com o suporte, sustentação e manutenção da infraestrutura de TIC, que garante a operacionalidade de todos os sistemas da Polícia Federal no estado da Bahia.
- 3.3.** Para atingir o objetivo de manter e melhorar a prestação de serviços de TIC, sem os quais restará inviabilizada a manutenção dos sistemas informatizados da Polícia Federal nas Unidades da Polícia Federal no Estado da Bahia, é necessário promover um novo processo licitatório para seleção de fornecedor dos serviços que são objeto do contrato ora em fase de encerramento.
- 3.4.** Os serviços de tecnologia da informação são críticos para a Polícia Federal. Atualmente, os serviços públicos prestados para toda a população, tais como o Serviço de Emissão de Passaportes, o Serviço de Controle de Tráfego Internacional de Pessoas, o Serviço de Controle de Empresas de Vigilância Privada, dentre outros, depende da infraestrutura de TIC da PF. Além dos serviços prestados ao público externo, são vários os sistemas utilizados internamente pela Polícia Federal como apoio para a execução da missão de todas as áreas de negócio.
- 3.5.** A utilização 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 e Comunicação (PDTIC). Os novos serviços e sistemas implicarão no aumento gradativo da infraestrutura atual, fazendo com que o seu gerenciamento seja ainda mais complexo.
- 3.6.** Conforme determinado pelo Plano Estratégico da Polícia Federal vigente, é objetivo estratégico “Garantir continuidade e disponibilidade de serviços de TIC”. Tal garantia 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 na área de Tecnologia da Informação, sendo necessária a contratação de serviços especializados. A Polícia Federal vem, progressivamente, investindo na adoção de boas práticas no gerenciamento da infraestrutura de TIC e a presente contratação será o reflexo deste investimento, pois permitirá a manutenção e melhoria contínua de processos de gestão e operação, capazes de garantir a correta prestação dos serviços e o atendimento eficiente aos usuários.
- 3.7. ESTIMATIVA DA DEMANDA**
- 3.7.1. O cálculo da demanda foi detalhado no ETP SEI 29606121, e segue as recomendações da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.
- 3.7.2. O cálculo da demanda leva em consideração os seguintes fatores:
- 3.7.2.1. Localidades atendidas.
- 3.7.2.2. Quantidade de usuários por localidade.
- 3.7.2.3. Quantidade e tipo de equipamentos de Infraestrutura por localidade.
- 3.7.2.4. Quantitativos de equipamentos de uso de escritório por localidades.
- 3.7.2.5. Para fins de dimensionamento das equipes da CONTRATA, foram estimadas quantidades mensais e anuais de suporte, sendo que a quantidade pode variar em torno de 25%, para mais ou para menos, durante a execução do Contrato.
- 3.7.2.6. Será contratado uma unidade por mês de um pacote de Serviços continuados de suporte técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), e serviços continuados de manutenção em infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).
- 3.8. RESULTADOS E BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS**
- 3.8.1. Garantir o suporte de TIC aos usuários servidores, estagiários e prestadores de serviços, em todas as Unidades da PF no Estado da Bahia.
- 3.8.2. Garantir a sustentação da infraestrutura de TIC em todas as Unidades da PF no Estado da Bahia.
- 3.9. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2023, bem como, também está

alinhado com a Estratégia de Governo Digital e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC), conforme detalhado nos quadros abaixo:

<b>3.10.1 ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS 2022- 2023</b>	
<b>ID</b>	Objetivos Estratégicos
<b>CONTRIBUIÇÃO PARA A ORGANIZAÇÃO</b>	Objetivo Estratégico 1: Prestar serviços de TIC de acordo com as necessidades das áreas de negócio e dos usuários
<b>PROCESSOS INTERNOS</b>	Objetivo Estratégico 4: Aperfeiçoar a gestão e governança de serviços TIC
<b>PROCESSOS INTERNOS</b>	Objetivo Estratégico 6: Aprimorar a segurança da informação em TIC.

<b>3.10.2 ALINHAMENTO AO PDTIC 2020-2021 (Prorrogado para 2023)</b>	
<b>ID</b>	Ação do PDTIC
<b>N118</b>	Contratar serviço de suporte e operação de infraestrutura de TIC das unidades descentralizadas.

<b>3.10.3 ALINHAMENTO AO PAC 2022-2023</b>	
<b>Item</b>	Descrição
<b>294</b>	Informática - Suporte Técnico - Service Desk
<b>296</b>	Informática - Suporte Técnico - Sustentação de infraestrutura de TI

3.10. Por tratar de oferta de serviços públicos digitais, o objeto da contratação será integrado à Plataforma Gov.br, nos termos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e suas atualizações, de acordo com as especificações deste Termo de Referência.

#### **4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

##### **4.1. REQUISITOS DE SUSTENTABILIDADE**

- 4.1.1. Não foram detectados riscos ambientais para essa contratação, cujo objetivo é prestação de serviços de suporte técnico.
- 4.1.2. No caso de substituição de itens de consumo como toner de impressão, e outras peças de informática, o material deverá ser separado pela equipe da Contratada e entregue para o Fiscal da Contratante, a fim de providenciar o descarte.
  - 4.1.2.1. O mesmo se aplica a embalagens.
- 4.1.3. Deverá ser observado pelas equipes da contratada o uso racional dos recursos de energia e água.

##### **4.2. REQUISITOS DE NEGÓCIO:**

- 4.2.1. Prestar suporte de informática presencial e remoto aos usuários, em todas as unidades da Polícia Federal no Estado da Bahia.
- 4.2.2. Manter em funcionamento a infraestrutura de sustentação, dos sistemas de informática das unidades da Polícia Federal no Estado da Bahia.
- 4.2.3. Garantir o atendimento ao público, nas diversas unidades da Polícia Federal no Estado da Bahia, através do fornecimento de suporte de informática especializado.

##### **4.3. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO**

- 4.3.1. A DTI/PF disponibilizará treinamento para a equipe da empresa contratada para operação na plataforma de suporte.
- 4.3.2. A CONTRATADA ficará responsável por capacitar as suas equipes para a execução dos serviços contratados.

##### **4.4. REQUISITOS LEGAIS**

- 4.4.1. Alinhamento com a Lei nº 14.133, de 2021.
- 4.4.2. Alinhamento com a Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC.
- 4.4.3. Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

##### **4.5. REQUISITOS DE MANUTENÇÃO**

- 4.5.1. Fiscalização do contrato por equipe técnica qualificada.

- 4.5.2. Verificar se a CONTRATADA cumpre todas as regras contratuais.
- 4.5.3. Verificar periodicamente a vantajosidade de continuidade do contrato.
- 4.5.4. Verificar possíveis falhas na prestação dos serviços para evitar interrupção abrupta do fornecimento do serviço.

#### **4.6. REQUISITOS TEMPORAIS**

- 4.6.1. O contrato deverá ter validade de 12 (doze) meses com igual prorrogação por até 60 meses.
- 4.6.2. A Contratada terá até 60 (sessenta) dias para se adequar à prestação dos serviços, sendo que, nesse período, não serão aplicadas glosas por descumprimento dos indicadores de níveis de serviço (INS1, INS2 e INS3) e indicadores de desempenho (IND1, IND2, IND3 e IND4) estritamente.
  - 4.6.2.1. O tempo de adequação indicado acima não será aplicado ao TRS (Termo de Serviço).
- 4.6.3. Após a emissão da Ordem de Serviço inicial, deverá ser realizada, em até 5 (cinco) dias, a reunião inicial entre a contratante e contratada.
- 4.6.4. Após a emissão da Ordem de Serviço inicial, a empresa terá até 15 (quinze) dias para apresentar o preposto.
- 4.6.5. Após a emissão da Ordem de Serviço inicial, a empresa contratada deverá apresentar o quadro técnico completo e a respectiva documentação pertinente em até 15 (quinze) dias.
- 4.6.6. A empresa contratada terá 3 (três) dias úteis para responder questionamentos ou dúvidas do contratante.

#### **4.7. REQUISITOS DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE**

- 4.7.1. Conformidade com as normas ambientais em observação a IN nº 1/2010-SLTI/MPOG.
- 4.7.2. Observação das regras de segurança da PF, evitando acesso não autorizado a terceiros.
- 4.7.3. 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.
- 4.7.4. Pesquisa de investigação social dos funcionários da empresa contratada envolvidos na prestação dos serviços.
- 4.7.5. Os prestadores de serviço da Contratada deverão trajar-se adequadamente para o ambiente formal da Administração Pública e deverão portar sempre crachá de identificação fornecido pela Contratada.
- 4.7.6. A empresa contratada deverá possuir uma Política de Segurança da Informação (POSIN), ou equivalente, aderente ao disposto na IN GSI/PR nº 1, de 27 de maio de 2020, incluindo políticas ou normas para proteção de dados pessoais vigentes e atualizadas, com processo de revisão periódico formalizado e institucionalizado, de forma a garantir, dentre outros requisitos, o uso de sistemática e procedimentos de segurança da informação para assegurar não apenas a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade, mas também a consistência, a privacidade e a confiabilidade dos dados e informações tratados pela Solução de TIC.

#### **4.8. REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO**

- 4.8.1. Alinhamento com a plataforma de suporte de atendimento da DTI/PF.
- 4.8.2. Apresentação das equipes técnicas da Contratada, devidamente qualificadas.
- 4.8.3. Alinhar com a DTI/PF a utilização da plataforma de suporte de abertura de chamados.
- 4.8.4. Cadastrar os técnicos da CONTRATADA na plataforma de suporte, com seus respectivos níveis de acesso.
- 4.8.5. Informar para a DTI/PF o catálogo de serviços e os tempos de atendimento para ajustes na plataforma de suporte.
- 4.8.6. Providenciar infraestrutura física de apoio para utilização pelos técnicos da CONTRATADA.
- 4.8.7. Providenciar junto à DTI/PF acesso externo por VPN para os técnicos da CONTRATADA.
- 4.8.8. Definir com a DTI/PF o detalhamento de relatórios para fim de medição contratual.
- 4.8.9. Treinamento com usuários PF para abertura e acompanhamento de chamados na plataforma da DTI/PF.

#### **4.9. REQUISITOS DE FORMAÇÃO DA EQUIPE DA CONTRATADA**

- 4.9.1. 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.
- 4.9.2. 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.

#### **4.10. DEMAIS REQUISITOS**

- 4.10.1. Por ocasião da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar certificações Microsoft

Partner Silver ou certificações compatíveis.

- 4.10.2. Por ocasião da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar sua Política de Segurança da Informação (POSIN), ou equivalente, aderente ao disposto na IN GSI/PR nº 1, de 27 de maio de 2020, incluindo políticas ou normas para proteção de dados pessoais vigentes e atualizadas, com processo de revisão periódico

formalizado e institucionalizado, de forma a garantir, dentre outros requisitos, o uso de sistemática e procedimentos de segurança da informação para assegurar não apenas a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade, mas também a consistência, a privacidade e a confiabilidade dos dados e informações tratados pela Solução de TIC.

## 5. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO E/OU APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

- 5.1. Para fins de dimensionamento da equipe da Contratada, a Contratante considera como:

5.1.1. Expediente normal nos dias úteis, das 08:00 horas às 18:00 horas.

- 5.2. Haja vista que a Unidade da Polícia Federal no Estado da Bahia - SR/PF/BA - foi declarada área de periculosidade, em razão de armazenamento de munições, pólvora, e explosivos, conforme Laudo, a Licitante deverá considerar na sua proposta de formação de preço o valor do **ADICIONAL DE PERICULOSIDADE**, no **percentual de 30% por cada profissional técnico envolvido na prestação do serviço.**

### 5.3. LOCALIDADES ATENDIDAS COM A QUANTIDADE ESTIMADA DE CHAMADOS:

LOCAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO			
LOCAL	ENDEREÇO	CHAMADOS	CHAMADOS
		2º Nível	3º Nível
Sede da Superintendência Regional	Av. Engenheiro Oscar Pontes, 339, Água de Meninos, Salvador/BA - CEP 40460-130	3704	255
DELEAQ /DELESP	Av. Sete de Setembro, 2365, Vitória, Salvador/BA - CEP:40.080-002	413	67
PEP –SAC Salvador Shopping	Avenida Tancredo Neves, 2915, Salvador/BA - CEP 41820-021	28	16
PEP – SAC Shopping Barra	Avenida Centenário, 2992, Salvador/BA - CEP 40375-010	28	12
Posto PF Aeroporto Internacional de Salvador	Praça Gago Coutinho, 282, São Cristóvão, Salvador/BA - CEP 41520-970	80	34
Posto PF do Porto Marítimo de Salvador	Av. Da França, s/n, Comércio, Salvador/BA - CEP: 43800-000	24	12
Posto PF Feira de Santana	Av. Maria Quitéria, 162, Centro, Feira de Santana/BA - CEP 45020-120	44	38
PEP - SAC Feira de Santana	Rua Vasco Filho, 23, Centro; Bairro: Centro; Cidade:	48	8

	Feira de Santana/BA; CEP: 44001-400		
<b>DPF/ILS/BA - Delegacia de Polícia Federal em Ilhéus</b>	Av. Governador Roberto Santos, 11, Fundão, Ilhéus/BA - CEP 45658-635	606	56
<b>PEC SAC Ilhéus</b>	Rua Eustáquio Bastos, 308, sala 10 - Centro, Ilhéus/BA - CEP: 45654-120	28	12
<b>DPF/JZO/BA - Delegacia de Polícia Federal em Juazeiro</b>	Rua Amazonas, 99, Santo Antônio, Juazeiro/BA - CEP 48903-240	606	56
<b>DPF/PSO/BA - Delegacia de Polícia Federal em Porto Seguro</b>	Sítio na Estrada do Aeroporto, 917, Cidade Alta, Porto Seguro- BA - CEP 45810-000	606	56
<b>PEP SAC Porto Seguro</b>	Avenida 22 de Abril, 1077 - Centro, Porto Seguro/BA - CEP: 45810000	37	12
<b>Posto PF Aeroporto Internacional de Porto Seguro</b>	Estrada do Aeroporto, 1500 - Cidade Alta Porto Seguro-BA - CEP: 45810-000	62	34
<b>DPF/VDC/BA – Delegacia de Polícia Federal em Vitória da Conquista</b>	Avenida Guimarães Viana dos Santos, nº 426, Loteamento Caminho da Universidade, Bairro Candeias, CEP 45.029-901, Vitória da Conquista/BA	606	56
<b>PEP SAC Shopping VDC</b>	Avenida Juraci Magalhães, 3340, Boa Vista, (Shopping Conquista Sul), Vitória da Conquista/BA- CEP 45055-900	18	12
<b>DPF/BRA/BA - Delegacia de Polícia Federal em Barreiras</b>	Rua Gilberto Bezerra, 281, Quadra 11, Lote 456, Loteamento Morada Nobre, Barreira/BA. CEP- 47.800-000	270	56

<b>PEP SAC BARREIRAS</b>	Rua BR 20, Km 0 – Vila Rica, Barreiras/BA – CEP 47807-510 (CEB – Centro Empresarial de Barreiras).	28	12
TOTAL POR NÍVEL		7.236	804
TOTAL GERAL (N2 + N3)		8040	

#### 5.4. QUANTIDADE E TIPO DE EQUIPAMENTOS POR LOCALIDADE

##### 5.4.1. Sede da Superintendência da Regional da Polícia Federal na Bahia - SR/PF/BA

ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE	ESTIMATIVA CRESCIMENTO DE CHAMADOS E INFRAESTRUTURA
1	ULTRABOOKS e ACESSÓRIOS	119	25%
2	ESTAÇÕES DE TRABALHO	216	
3	SERVIDORES DE REDE	4	
4	ROTEADORES	2	
5	SWITCHES	18	
6	ROTEADORES WIFI	4	
7	SERVIDOR DE BANCO DE DADOS	1	
8	IMPRESSORAS	24	
9	KIT CARTORÁRIO	5	
10	SERVIDORES DE BANCO DE DADOS	1	
11	ACELERADOR DE LINK	1	
12	SDWAN	1	
13	IMPRESSORAS LASER MONO	22	
14	IMPRESSORAS LASER COLOR	2	

15	TELEFONES IP	250	
16	CENTRAL TELEFÔNICA VOIP	1	
17	LINK DE DADOS	1	
18	NOBREAK CENTRAL (ALTA POTÊNCIA)	1	
19	MONITORES DE VIDEO ADICIONAIS	648	
<b>TOTAL</b>		<b>1321</b>	

#### 5.4.2.DELEAQ/DREX/SR/PF/BA

ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE	ESTIMATIVA CRESCIMENTO DE CHAMADOS E INFRA
1	ULTRABOOKS	40	<b>25%</b>
2	ESTAÇÕES DE TRABALHO	48	
3	SERVIDORES DE REDE	1	
4	ROTEADORES	1	
5	SWITCHES	5	
6	ROTEADORES WIFI	2	
7	EQUIPAMENTOS SINPA	0	
8	EQUIPAMENTOS STI	0	
9	IMPRESSORAS LASER MONOCROMÁTICAS	8	
10	KIT CARTORÁRIO	0	
11	SERVIDORES DE BANCO DE DADOS	0	
12	ACELERADOR DE LINK	1	

13	ROTEADOR DE CONEXÃO	1	
14	IMPRESSORAS LASER MONO	8	
15	IMPRESSORAS LASER COLOR	1	
16	TLEFONES IP	112	
17	ESTABILIZADORES DE TENSÃO OU NOBREAKS	41	
18	LINK DE DADOS	1	
19	MONITORES DE VIDES ADICIONAIS	144	
<b>TOTAL DE EQUIPAMENTOS</b>		<b>414</b>	

#### 5.4.3. PEP SAC SHOPPING DA BAHIA

ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE	ESTIMATIVA CRESCIMENTO DE CHAMADOS E INFRA
1	ULTRABOOKS	2	<b>25%</b>
2	ESTAÇÕES DE TRABALHO	8	
3	ROTEADORES	1	
4	SWITCHES	1	
5	EQUIPAMENTOS SINPA	10	
6	IMPRESSORAS	3	
7	ACELERADOR DE LINK	1	
8	ROTEADOR DE CONEXÃO	1	
19	IMPRESSORAS LASER MONO	2	
10	TLEFONES IP	1	

11	MONITORES DE VIDEO ADICIONAIS	8	
12	<b>TOTAL DE EQUIPAMENTOS</b>	38	

#### 5.4.4. PEP SAC Shopping Barra

ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE	ESTIMATIVA CRESCIMENTO DE CHAMADOS E INFRA
1	ULTRABOOKS	2	<b>25%</b>
2	ESTAÇÕES DE TRABALHO si	6	
3	ROTEADORES	1	
4	SWITCHES	1	
5	EQUIPAMENTOS SINPA	7	
6	IMPRESSORAS	2	
7	ACELERADOR DE LINK	1	
8	ROTEADOR DE CONEXÃO	1	
9	IMPRESSORAS LASER MONO	3	
10	TLEFONES IP	1	
11	LINK DE DADOS	1	
12	MONITORES DE VIDEO ADICIONAIS	6	
<b>TOTAL DE EQUIPAMENTOS</b>		<b>32</b>	

#### 5.4.5. PORTO MARÍTIMO DE SALVADOR (NEPOM E NFTI)

ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE	ESTIMATIVA CRESCIMENTO DE CHAMADOS E INFRA
1	ULTRABOOKS	2	

2	ESTAÇÕES DE TRABALHO	9	<b>25%</b>
4	ROTEADORES	1	
5	SWITCHES	2	
6	ROTEADORES WIFI	1	
7	EQUIPAMENTOS STI FIXOS	2	
8	EQUIPAMENTOS STI MÓVEIS	12	
9	IMPRESSORAS LASER MONOCROMÁTICA	2	
10	ACELERADOR DE LINK	1	
11	ROTEADOR DE CONEXÃO	1	
12	ESTABILIZADORES DE TENSÃO OU NOBREAKS	8	
13	LINK DE DADOS MPLS	1	
14	TELEFONES IP	12	
15	MONITORES DE VÍDEO ADICIONAIS	27	
<b>TOTAL DE EQUIPAMENTOS</b>		<b>81</b>	

#### 5.4.6. NUPAER E NRE – AEROPORTO INTERNACIONAL DE SALVADOR

ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE	ESTIMATIVA CRESCIMENTO DE CHAMADOS E INFRA
1	ULTRABOOKS	18	
2	ESTAÇÕES DE TRABALHO	37	
3	SERVIDORES DE REDE	1	
4	ROTEADORES	1	

5	SWITCHES	6	<b>25%</b>
6	ROTEADORES WIFI	1	
7	ACELERADOR DE LINK	1	
8	KIT IMIGRAÇÃO STI	12	
9	TLEFONES IP	29	
10	IMPRESSORAS LASER MONOCROMÁTICAS	8	
11	LINK DE DADOS	1	
12	ESTABILIZADORES DE TENSÃO OU NOBREAKS	37	
13	MONITORES DE VÍDEO ADICIONAIS	60	
<b>TOTAL DE EQUIPAMENTOS</b>		212	

#### 5.4.7. POSTO FSA/DREX/SR/PF/BA

ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE	ESTIMATIVA CRESCIMENTO DE CHAMADOS E INFRA
1	ULTRABOOKS e ACESSÓRIOS	9	<b>25%</b>
2	ESTAÇÕES DE TRABALHO	10	
3	SERVIDORES DE REDE	1	
4	SWITCHES	4	
5	IMPRESSORAS LASER MONOCROMÁTICA	3	
6	IMPRESSORAS LASER COLORIDA	1	
7	SWITCHES	4	
8	ACELERADOR DE LINK RIVERBED	1	

9	EQUIPAMENTOS DE WIFI	4	
10	TELEFONES IP	12	
11	LINK DE DADOS MPLS	1	
12	NO BREAKS E ESTABILIZADORES	12	
13	MONITORES DE VIDEO ADICIONAIS	30	
14	TOTAL	79	

#### 5.4.8. FEIRA DE SANTANA – PEP SAC FSA

ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE	ESTIMATIVA CRESCIMENTO DE CHAMADOS E INFRA
1	ULTRABOOKS	2	25%
2	ESTAÇÕES DE TRABALHO	8	
3	SERVIDORES DE REDE	0	
4	ROTEADORES	1	
5	SWITCHES	1	
6	ACELERADOR DE LINK	1	
7	IMPRESSORAS MONOCROMTICA	2	
8	EQUIPAMENTOS RIVERBED (SDWAN E GATEWAY)	2	
9	EQUIPAMENTOS DE WIFI	0	
10	TELEFONES IP	2	
11	LINK DE DADOS MPLS	1	
12	KIT PASSAPORTE (PREPARAÇÃO e ENTREGA)	4	

13	TOTAL	24	
----	-------	----	--

#### 5.4.9. DELEGACIA DE ILHÉUS

ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE	ESTIMATIVA CRESCIMENTO DE CHAMADOS E INFRA
1	ULTRABOOKS e ACESSÓRIOS	52	25%
2	ESTAÇÕES DE TRABALHO	48	
3	SERVIDOR DE REDE	1	
4	SERVIDOR DE BANCO DE DADOS	1	
5	ROTEADORES	1	
6	IMPRESSORAS	5	
7	KIT CARTORÁRIO	1	
8	SERVIDORES DE BANCO DE DADOS	1	
9	ACELERADOR DE LINK	1	
10	ROTEADOR DE CONEXÃO	1	
11	IMPRESSORAS LASER MONO	5	
12	IMPRESSORAS LASERCOLOR	1	
13	ROTEADORES WIFI	2	
14	ESTABILIZADORES	40	
15	TELEFONES IP	42	
16	SWITCHES	6	
17	MONIOTORES DE VIDEOS EXTRA	144	
	TOTAL	352	

#### 5.4.10. PEP SAC LHÉUS

ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE	ESTIMATIVA CRESCIMENTO INFRA
1	ULTRABOOKS	2	25%
2	ESTAÇÕES DE TRABALHO	3	
4	ROTEADORES	1	
5	SWITCHES	1	
6	IMPRESSORAS MONOCROMÁTICA	2	
7	TELEFONES IP	1	
8	ESTABILIZADORES	4	
9	ACELERADOR DE LINK	1	
10	ROTEADOR DE CONEXÃO	1	
11	KIT PASSAPORTE (PREPARAÇÃO e ENTREGA)	3	
TOTAL		19	

#### 5.4.11. DELEGACIA DE JUAZEIRO

ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE	ESTIMATIVA CRESCIMENTO DE CHAMADOS E INFRA
1	ULTRABOOKS e ACESSÓRIOS	52	
2	ESTAÇÕES DE TRABALHO	54	
3	SERVIDOR DE REDE	1	
4	SERVIDOR DE BANCO DE DADOS	1	
5	ROTEADORES	1	

6	IMPRESSORAS	5	25%
7	KIT CARTORÁRIO	2	
8	SERVIDORES DE BANCO DE DADOS	1	
9	ACELERADOR DE LINK	1	
10	ROTEDOR DE CONEXÃO	1	
11	IMPRESSORAS LASER MONO	5	
12	IMPRESSORAS LASER COLOR	1	
13	ROTEADORES WIFI	2	
14	ESTABILIZADORES	41	
15	TELEFONES IP	48	
16	SWITCHES	6	
17	ROTEADORES WIFI	3	
19	KIT PASSAPORTE (PREPARAÇÃO e ENTREGA)	3	
20	TOTAL	225	

#### 5.4.12. DELEGACIA DE PORTO SEGURO

EM	DESCRIÇÃO	QTDE	ESTIMATIVA CRESCIMENTO DE CHAMADOS E INFRA
1	ULTRABOOKS e ACESSÓRIOS	52	
2	ESTAÇÕES DE TRABALHO	62	
3	SERVIDOR DE REDE	1	
4	SERVIDOR DE BANCO DE DADOS	1	

5	ROTEADORES	1	25%
6	IMPRESSORAS	8	
7	SWITCHES	8	
8	KIT CARTORÁRIO	2	
9	SERVIDORES DE BANCO DE DADOS	1	
10	ACELERADOR DE LINK	1	
11	NOBREAKS	5	
12	IMPRESSORAS LASER MONO	7	
13	IMPRESSORAS LASERCOLOR	1	
14	ROTEADORES WIFI	2	
15	ESTABILIZADORES	50	
16	TELEFONES IP	43	
17	MONITORES DE VIDEO EXTRA	186	
<b>TOTAL</b>		<b>245</b>	

#### 5.4.13. PEP SAC PORTO SEGURO

ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE	ESTIMATIVA CRESCIMENTO DE CHAMADOS E INFRA
1	ULTRABOOKS	1	
2	ESTAÇÕES DE TRABALHO	3	
4	ROTEADOR	1	
5	SWITCHES	1	
6	IMPRESSORAS MONOCROMÁTICA	2	
7	TELEFONES IP	1	

8	ESTABILIZADORES	4	25%
9	ACELERADOR DE LINK	1	
10	ROTEADOR DE CONEXÃO	1	
11	KIT PASSAPORTE (PREPARAÇÃO e ENTREGA)	5	
12	TOTAL	20	

#### 5.4.14. AEROPORTO INTERNACIONAL DE PORTO SEGURO

ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE	ESTIMATIVA CRESCIMENTO INFRA
1	ULTRABOOKS	2	25%
2	ESTAÇÕES DE TRABALHO	12	
3	ROTEADOR	1	
4	SWITCHES	3	
5	IMPRESSORAS MONOCROMÁTICA	4	
6	TELEFONES IP	10	
7	ESTABILIZADORES	15	
8	ACELERADOR DE LINK	1	
9	ROTEADOR DE CONEXÃO	1	
10	COMPUTADORES STI	4	
11	MONITORES EXTRA	36	
TOTAL		53	

#### 5.4.15. DELEGACIA DE VITÓRIA DA CONQUISTA

ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE	ESTIMATIVA CRESCIMENTO DE CHAMADOS E INFRA
1	ULTRABOOKS e ACESSÓRIOS	50	25%
2	ESTAÇÕES DE TRABALHO	60	
3	SERVIDOR DE REDE	1	
4	SERVIDOR DE BANCO DE DADOS	1	
5	ROTEADORES	1	
6	IMPRESSORAS	12	
7	KIT CARTORÁRIO	4	
8	SERVIDORES DE BANCO DE DADOS	1	
9	ACELERADOR DE LINK	1	
10	ROTEADOR DE CONEXÃO	2	
11	IMPRESSORAS LASER MONO	10	
12	IMPRESSORAS LASERCOLOR	1	
13	ROTEADORES WIFI	2	
14	ESTABILIZADORES	40	
15	TELEFONES IP	42	
16	ESTABILIZADORES E NOBREAKS	50	
17	MONITORES DE VIDEO ETRA	180	
TOTAL		458	

#### 5.4.16. PEP SAC DE VITÓRIA DA CONQUISTA

ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE	ESTIMATIVA CRESCIMENTO DE CHAMADOS E INFRA
1	ULTRABOOKS E ACESSÓRIOS	2	25%
2	ESTAÇÕES DE TRABALHO	3	
4	ROTEADORES	1	
5	SWITCHES	1	
6	IMPRESSORAS MONOCROMÁTICA	2	
7	TELEFONES IP	1	
8	ESTABILIZADORES DE TENSÃO OU NOBREAKS	4	
9	ACELERADOR DE LINK	1	
10	ROTEADOR DE CONEXÃO	1	
11	KIT SINPA	3	
<b>TOTAL</b>		19	

#### 5.4.17. DELEGACIA DE BARREIRAS

ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE	ESTIMATIVA CRESCIMENTO GLOBAL  MÉDIO
1	ULTRABOOKS e ACESSÓRIOS	52	
2	ESTAÇÕES DE TRABALHO	48	
3	SERVIDOR DE REDE	1	
4	SERVIDOR DE BANCO DE DADOS	1	
5	ROTEADORES	1	

6	SWITCHES	3	25%
7	IMPRESSORAS	5	
8	KIT CARTORÁRIO	1	
9	ACELERADOR DE LINK	1	
10	ROTEADOR DE CONEXÃO	1	
11	IMPRESSORAS LASER MONO	5	
12	IMPRESSORAS LASERCOLOR	1	
13	ROTEADORES WIFI	2	
14	ESTABILIZADORES	40	
15	TELEFONES IP	42	
16	MONITORES EXTRA	96	
TOTAL		204	

#### 5.4.18. PEP SAC BARREIRAS

ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE	ESTIMATIVA CRESCIMENTO DE CHAMADOS E INFRA
1	ULTRABOOKS	2	25%
2	ESTAÇÕES DE TRABALHO	3	
4	ROTEADORES	1	
5	SWITCHES	1	
6	IMPRESSORAS MONOCROMÁTICA	2	
7	TELEFONES IP	1	
8	ESTABILIZADORES	4	
9	ACELERADOR DE LINK	1	
10	ROTEADOR DE CONEXÃO	1	
11	MODEM	1	

12	KIT PASSAPORTE (PREPARAÇÃO e ENTREGA)	4	
13	TOTAL	17	

## 6. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

### 6.1. São obrigações da CONTRATANTE:

- 6.1.1. nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- 6.1.2. encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;
- 6.1.3. receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- 6.1.4. aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- 6.1.5. liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- 6.1.6. comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- 6.1.7. definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;
- 6.1.8. prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer.

### 6.2. São obrigações do CONTRATADO

- 6.2.1. indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 6.2.2. atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 6.2.3. 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;
- 6.2.4. propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- 6.2.5. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 6.2.6. quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- 6.2.7. quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- 6.2.8. ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- 6.2.9. fazer a transição contratual, quando for o caso.

## 7. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

### 7.1. Rotina de implantação:

- 7.1.1. Reunião inicial entre Contratante e Contratada.
- 7.1.2. Apresentação do preposto pela Contratada.
- 7.1.3. Apresentação da equipe pela contratada, com todas as certificações exigidas em edital.

### 7.2. Condições de execução

- 7.2.1. O serviço deverá ser prestado durante os 7 dias da semana, 24 horas por dia, e aos sábados, domingos e feriados, em todas as unidades da Polícia Federal no estado da Bahia, nos endereços informados neste Termo de Referência.

- 7.2.2. A Contratada deverá prestar o serviço no sobreaviso, nas mesmas condições da prestação de serviços do expediente considerado como normal pela Contratante;
- 7.2.3. Os serviços serão registrados e administrados na Plataforma do CITSMART disponibilizada pela DTI/PF.
- 7.2.4. A Contratada deverá cumprir os tempos de Atendimento definidos neste Termo de Referência, os tempos de atendimento são definidos como TIT (Tempo de Início de Atendimento) e TMS (tempos máximo de Atendimento).
- 7.2.5. A Contratada deverá cumprir os TRS (Termo de Serviço).

### **7.3. Materiais a serem disponibilizados**

#### **7.3.1. Pela CONTRATADA:**

- 7.3.1.1. Localizador de Cabos.
- 7.3.1.2. Localizador de falhas de fibra ótica.
- 7.3.1.3. Multímetro digital.
- 7.3.1.4. Testador de Cabos de rede RJ45.
- 7.3.1.5. Alicates de crimpagem RJ45.
- 7.3.1.6. Punch Down RJ45.
- 7.3.1.7. Alicates de corte Diagonal 6 Pol.
- 7.3.1.8. Alicates de bico meia cana 6 Pol.
- 7.3.1.9. Alicates Universal 8Pol 1000V.
- 7.3.1.10. Jogo de chave TORX de precisão.
- 7.3.1.11. Chave philips 1/4"x6'
- 7.3.1.12. Chave philips 1/8"x 6'
- 7.3.1.13. Chave de fenda 1/8"x 6'
- 7.3.1.14. Chave philips 1/4"x6'

#### **7.3.2. Pela CONTRATANTE:**

- 7.3.2.1. Bancada para manutenção e configuração de equipamentos.
- 7.3.2.2. Computadores e ramais telefônicos para uso na prestação dos serviços dentro das unidades da SR/PF/BA, não sendo permitido a portabilidade dos mesmos pelas equipes da CONTRATADA.

### **7.4. Formas de transferência de conhecimento**

- 7.4.1. A transferência de conhecimento será através da plataforma do CITSMART, plataforma essa disponibilizada pela DTI/PF.

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

- 7.5.1. 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 pela CONTRATANTE a tais documentos.
- 7.5.2. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, 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, encontram-se no endereço eletrônico: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/templates-e-listas-de-verificacao>.

### **7.6. Mecanismos formais de comunicação**

- 7.6.1. Os usuários deverão usar os meios eletrônicos para abertura de chamados, esses meios serão disponibilizados pela DTI/PF.
- 7.6.2. Todas as demandas entre os fiscais e o preposto da empresa Contratada deverão ser formalizadas por e-mail ou, preferencialmente, por meio do sistema de documentação eletrônica da CONTRATANTE.
- 7.6.3. Não deverá haver a subordinação direta entre fiscais e funcionários da CONTRATADA, devendo essa comunicação ser através do preposto da CONTRATADA.
- 7.6.4. Na Tabela seguinte, são apresentados os protocolos de comunicação a serem utilizados entre a **CONTRATANTE e CONTRATADA**.

**TABELA 16:**

Documento	Função	Emissor	Destinatário	Periodicidade
Ofício	Informações diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário
E-mail	Informações diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário
Ordem de Serviço	Autorização para prestação de serviços	Contratante	Contratada	Início do contrato
Relatório Geral de Faturamento	Atestar as condições em que os serviços foram prestados	Contratante	Contratada	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

## 8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

- 8.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.
- 8.2. As comunicações entre o órgão ou entidade e o contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
- 8.3. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.
- 8.4. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.
- 8.5. A reunião inicial será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério **da Contratante**.
- 8.6. A CONTRATANTE DEVERÁ NOMEAR A EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO EM CONFORMIDADE COM O ART. 33 DA IN SGD Nº 94, DE 2022.
- 8.7. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput), nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir:

- 8.8. **Fiscal Técnico:** O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);
- 8.8.1. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);
- 8.8.2. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);
- 8.8.3. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV).
- 8.8.4. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V).
- 8.8.5. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).
- 8.9. **Fiscal Requisitante:** o fiscal requisitante em conformidade com a IN SGD nº 94, de 2022, deverá:
- 8.9.1. avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato;
- 8.9.2. identificar não conformidades com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato;
- 8.9.3. encaminhar as demandas de correção à contratada, caso disponha de delegação de competência do Gestor do Contrato;
- 8.9.4. apoiar o Fiscal Técnico na elaboração do Termo de Recebimento Provisório;
- 8.9.5. verificar a manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, com apoio do Fiscal Técnico do Contrato;
- 8.9.6. verificar a manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato; e
- 8.9.7. apoiar o Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato.
- 8.10. **Fiscal Administrativo:** O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação do contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).
- 8.10.1. Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).
- 8.11. **Gestor de Contratos:** O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).
- 8.11.1. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).
- 8.11.2. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

- 8.11.3. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).
- 8.11.4. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).
- 8.11.5. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).
- 8.11.6. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

## **8.12. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO**

### **8.12.1. DO RECEBIMENTO PROVISÓRIO DO SERVIÇO MENSAL:**

- 8.12.1.1. O recebimento mensal será iniciado com o envio pela Contratada, do relatório de medição dos serviços.
- 8.12.1.2. O relatório deverá ser enviado pela Contratada no prazo de 5(dias) dias úteis após o último dia do mês anterior da prestação do serviço.
- 8.12.1.3. O relatório mensal deverá conter as seguintes informações, tendo como base a plataforma CTITSAMRT disponibilizada pela DTI/PF:
- 8.12.1.3.1. Índice de satisfação do usuário.
- 8.12.1.3.2. Quantidade de chamados iniciados em conformidade com o TIT.
- 8.12.1.3.3. Quantidade de chamados atendidos em conformidade com o TMS.
- 8.12.1.3.4. Percentagem de chamados iniciados em conformidade com o TIT.
- 8.12.1.3.5. Percentagem de chamados atendidos em conformidade com o TMS.
- 8.12.1.3.6. Estatísticas individualizadas de disponibilidade e de utilização de serviços e recursos críticos e essenciais.
- 8.12.1.3.7. Relação de ocorrências e não conformidades detectadas para cada equipe especializada no período.
- 8.12.1.3.8. Relação de todos os objetos (equipamentos de TIC) remanejados ou substituídos.
- 8.12.1.4. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 5(cinco) dias úteis, após o recebimento pela fiscalização do relatório enviado pela Contratada.
- 8.12.1.5. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.
- 8.12.1.6. Após o recebimento provisório a Contratada será autorizada a emitir a nota de pagamento, já descontado as glossas quando aplicada.

### **8.12.2. DO RECEBIMENTO DEFINITIVO DO SERVIÇO MENSAL:**

- 8.12.2.1. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 5(dias) dias úteis, após o recebimento da nota fiscal pela equipe da fiscalização.
- 8.12.2.2. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.
- 8.12.2.3. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.
- 8.12.2.4. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

### **8.12.3. PROCEDIMENTOS DE TESTE E INSPEÇÃO**

- 8.12.3.1. Os chamados técnicos somente devem ser encerrados, atestados e validados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos e todos os serviços realizados e entregues ao usuário solicitante. Casos que gerem conflitos serão avaliados pela Equipe de Fiscalização Técnica

do Contrato.

8.12.3.2. Um suporte 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.

8.12.3.3. 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. O chamado deve ser devolvido para equipe especializada responsável, em até 30 minutos, para que seja atendido novamente.

8.12.3.4. Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando o disposto na Tabela 17, que estabelece valores de pontuação para os desvios em relação aos parâmetros de serviço mínimos definidos na TABELA 2 deste Termo de Referência. A cada um (1) ponto acumulado será descontado 0,1% do montante mensal a ser pago à CONTRATADA pelos serviços prestados. O limite máximo para as glosas é de 30% do valor mensal a ser pago à CONTRATADA.

TABELA 17: INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO	
INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL
INS1: Mede o Índice de Satisfação do Usuário.	5 pontos a cada 0,1% ponto fora da meta
INS2: Mede o Índice de Tempo de Início de Tratamento (TIT).	5 pontos a cada 1% fora da meta
INS3: Mede o Índice de Tempo Máximo para Solução (TMS).	5 pontos a cada 1% fora da meta para cada nível de prioridade.

8.12.3.5. Além dos indicadores, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos TERMOS DE SERVIÇOS determinados na Tabela 3 deste Termo de Referência, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês. A cada um (1) ponto acumulado será descontado 0,1% do montante mensal a ser pago à CONTRATADA. As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais, e estão incluídas no limite máximo de 30% do pagamento mensal à CONTRATADA.

#### 8.12.4. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO

8.12.4.1. As glosas serão aplicadas de acordo com o ITEM 8.12.3.4 e 8.12.3.5 deste Termo de Referência.

8.12.4.2. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme a tabela abaixo:

TABELA 18:		
ID	Ocorrência	Glosa/Sanção
1	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de (3) dias úteis.	Advertência e em caso de reincidência Multa de (0,1) % sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela contratante, até o limite de (10) dias úteis. Após o limite de (10) dias úteis, aplicar-se-á multa de (5) % do valor total do Contrato.
2	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de (5) % do valor total do Contrato.

3	Não comparecer à reunião inicial.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de (1) % do valor total do Contrato.
4	Não iniciar a execução do contrato dentro do prazo	Multa de (1) % sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso, até o limite de (10) dias úteis. Após o limite de (10) dias úteis, aplicar-se-á multa de (30) % do valor total do Contrato.

8.12.4.3. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que o contratado:

8.12.4.3.1. não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

8.12.4.3.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

**8.12.4.4. Conforme Art. 155 da LEI Nº 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021, O licitante ou o contratado será responsabilizado administrativamente pelas seguintes infrações:**

8.12.4.4.1. I - Dar causa à inexecução parcial do contrato;

8.12.4.4.2. II - Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

8.12.4.4.3. III - dar causa à inexecução total do contrato;

8.12.4.4.4. IV - Deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

8.12.4.4.5. V - Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado; 8.12.4.4.6. VI - Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando

convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

8.12.4.4.7. VII - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado; 8.12.4.4.8. VIII - apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa

durante a licitação ou a execução do contrato;

8.12.4.4.9. IX - Fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

8.12.4.4.10. X - Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza; 8.12.4.4.11. XI - praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

8.12.4.4.12. XII - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

**8.12.4.5. Conforme Art. 156 da LEI Nº 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021, Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas previstas nesta Lei as seguintes sanções:**

8.12.4.5.1. I -

Advertência; 8.12.4.5.2.

II - Multa;

8.12.4.5.3. III - impedimento de licitar e contratar;

8.12.4.5.4. IV - Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

### **8.13. Liquidação**

8.13.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

8.13.1.1. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.13.2. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança

equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- 8.13.2.1. o prazo de validade;
  - 8.13.2.2. a data da emissão;
  - 8.13.2.3. os dados do contrato e do órgão contratante;
  - 8.13.2.4. o período respectivo de execução do contrato;
  - 8.13.2.5. o valor a pagar; e
  - 8.13.2.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
- 8.13.3. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;
- 8.13.4. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 8.13.5. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.
- 8.13.6. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.
- 8.13.7. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 8.13.8. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.
- 8.13.9. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

#### 8.14. Prazo de pagamento

- 8.14.1. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.
- 8.14.2. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação da seguinte forma:

$EM = I \times N \times VP$ , 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)	I = 0,00016438TX = Percentual da taxa anual = 6%
		365	

#### 8.15. Forma de pagamento

- 8.15.1. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.
- 8.15.2. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 8.15.3. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
- 8.15.4. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

#### 8.16. DO CÁLCULO DA REMUNERAÇÃO MENSAL

8.16.1. A apresentação da nota Fiscal pela Empresa Contratada, deverá ser precedida do envio pela Contratada do relatório mensal de prestação de serviços, e da aprovação do relatório pela Contratante, o relatório terá como base as informações contidas na plataforma CITSmart, disponibilizada pela DTI/PF.

8.16.2. Fórmula de cálculo:

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

8.16.2.1.2. Valor do Contrato = valor total estabelecido em CONTRATO

8.16.2.1.3. Ajuste Nível de Serviço = percentual de redução/glosa a ser aplicada em razão do não atingimento dos NÍVEIS DE SERVIÇO e do descumprimento dos TERMOS DE SERVIÇO, conforme itens 8.12.3.4 e 8.12.3.5 deste Termo de Referência.

8.17. A CONTRATANTE não fará nenhum pagamento a CONTRATADA além do previsto em contrato, todos os custos com a equipe técnica da CONTRATADA ficarão a cargo da própria CONTRATADA, inclusive deslocamentos entre as unidades da CONTRATANTE.

## 9. DO REAJUSTE

9.1. Será adotado como índice de reajuste do Contrato o Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI.

## 10. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

10.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço.

10.2. Não será aplicada margem de preferência na presente contratação.

10.3. Não está prevista para o presente certame a indicação das cotas reservadas, nos termos do inciso III do art. 48, da LC n. 123, de 2006, devido ao seu enquadramento nas exceções previstas no art. 49, incisos II, III e IV do referido dispositivo legal.

10.4. ELABORAÇÃO DAS PROPOSTAS

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

10.4.2. Nos valores ofertados, já deverão estar inclusas todas e quaisquer despesas incidentes no fornecimento do objeto. A LICITANTE deverá apresentar uma planilha de custos, contendo a quantidade de profissionais de cada equipe técnica de atendimento e os custos contratuais previstos para fins de comprovação de capacidade de execução contratual, a tabela deve no mínimo detalhar:

10.4.2.1. A quantidade de técnicos por localidade.

10.4.2.2. A Quantidade de técnicos para tender os serviços continuados de suporte técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

10.4.2.3. A Quantidade de técnicos para tender os serviços continuados de manutenção em infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

10.4.2.4. Os custos previstos com as equipes técnicas, considerando deslocamentos, fardamento, periculosidade e demais encargos trabalhistas.

10.4.2.5. A Licitante poderá usar a tabela "modelo de planilha de composição de custos e formação de preços" da portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, a portaria está disponível no endereço eletrônico: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/portaria-sgd-mgi-1070-de-1-de-junho-de-2023>

10.4.3. Haja vista que a Unidade da Polícia Federal no Estado da Bahia - SR/PF/BA - foi declarada área de periculosidade, em razão de armazenamento de munições, pólvora, e explosivos, conforme Laudo, a Licitante deverá considerar na sua proposta de formação de preço o valor do ADICIONAL DE PERICULOSIDADE, no percentual de 30% por cada profissional técnico envolvido na prestação do serviço.

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

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

## 10.5. DA EXIGÊNCIA DE HABILITAÇÃO JURÍDICA

10.5.1. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

10.5.2. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

10.5.3. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal - SLU ou sociedade identificada como empresa

individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

10.5.4. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

10.5.5. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

10.5.6. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz

10.5.7. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

10.5.8. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

#### 10.6. **DA EXIGÊNCIA DE HABILITAÇÃO FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA**

10.6.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

10.6.2. 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 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

10.6.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

10.6.4. 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;

10.6.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

10.6.6. Prova de regularidade com a Fazenda [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

10.6.7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

10.6.8. O fornecedor 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.

#### 10.7. **DA EXIGÊNCIA DE QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA**

10.7.1. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea "c", da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

10.7.2. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

10.7.3. Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), comprovados mediante a apresentação pelo licitante de balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais e obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

10.7.3.1. I - Liquidez Geral (LG) = (Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo) / (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante);

10.7.3.2. II - Solvência Geral (SG) = (Ativo Total) / (Passivo Circulante + Passivo não Circulante); e

10.7.3.3. III - Liquidez Corrente (LC) = (Ativo Circulante) / (Passivo Circulante).

10.7.4. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação [capital mínimo] OU [patrimônio líquido mínimo] de .....% [até 10%] do [valor total estimado da contratação] OU [valor total estimado da parcela pertinente].

10.7.5. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

10.7.6. O balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, §6º)

10.7.7. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

## **10.8. DA EXIGÊNCIA DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

10.8.1. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de atestados de capacidade técnica, por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

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

10.8.3. 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.

10.8.4. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

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

10.8.6. Um mesmo atestado poderá conter várias competências. As competências exigidas correspondem às quantidades relevantes dos itens mais críticos para assegurar que a LICITANTE tenha efetiva capacidade de prestar os serviços considerando a complexidade da infraestrutura de tecnologia da informação da CONTRATANTE.

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

10.8.8. Pelo menos 1 (um) atestado de capacidade técnica apresentado deverá comprovar a execução dos serviços licitados nos últimos 3 (três) anos.

10.8.9. A referida comprovação de qualificação técnica deve atender e se limitar a parcela de maior relevância técnica e valor significativo do objeto da contratação, ou seja, não basta que as empresas interessadas comprovem aptidão para execução de qualquer atividade relacionada ao objeto principal ou secundário constante no seu contrato social vigente na época da contratação, faz-se necessária a comprovação de aptidão para desempenho de atividade específica de serviços técnicos especializados na área de TIC.

10.8.10. A critério da Administração poderá ser necessário diligenciar a pessoa jurídica indicada no Atestado de Capacidade Técnica, visando obter informações objetivas sobre o serviço prestado. Se for encontrada divergência entre o especificado nos atestados ou certificados de capacidade e o apurado em eventual diligência, além da desclassificação no presente processo licitatório, fica sujeita a licitante às penalidades cabíveis.

10.8.11. Nos atestados 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 implantadas.

10.8.12. Os atestados deverão 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. Os atestados deverão contemplar, no mínimo, as seguintes informações:

10.8.12.1. Nome do cliente.

- 10.8.12.2. Endereço completo do cliente.
- 10.8.12.3. Identificação do contrato (cópia autenticada do contrato).
- 10.8.12.4. Descrição dos serviços prestados.
- 10.8.12.5. Vigência do contrato.
- 10.8.12.6. Assinatura e identificação do signatário contendo: nome, cargo ou função que exerce junto ao emitente e que o habilite a expedir o referido atestado.
- 10.8.12.7. Telefone, fax ou e-mail de contato.
- 10.8.12.8. Declaração de que foram atendidas as expectativas do cliente quanto ao cumprimento de prazos, além de qualidade dos serviços prestados.

10.8.13. Os atestados apresentados pela licitante deverão comprovar o desempenho de atividades incluindo as seguintes especialidades:

- 10.8.13.1. Serviços de TIC para cliente com no mínimo 80 usuários (correspondente a 40% do efetivo de usuários da Contratante nesta Licitação), e no mínimo 533 ativos de rede (correspondente a 40% do parque de equipamentos da Contratante nesta Licitação).
- 10.8.13.2. Serviços de manutenção de infraestrutura de rede e servidores;
- 10.8.13.3. Suporte de Data Center (software e hardware) abrangendo servidores, redes (LAN e WAN), com Suporte Técnico, Gerenciamento de infraestrutura de rede, Instalação e Manutenção de ativos (em LAN e WAN), sistemas gerenciadores de rede, serviços Microsoft (mínimo Active Directory e Windows Server).

~~10.9. Da exigência de qualificação quanto a lei geral de proteção de dados pessoais ( LGPD ) Lei 13.709, de 14/08/2018.~~

~~10.9.1. A Licitante deverá apresentar, como forma de comprovação de qualificação técnica no segmento da segurança da informação, certificação ISO 27.001. (SUPRIMIDOS CONFORME AVISO PUBLICADO)~~

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

- 10.10.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que:
  - 10.10.1.1. sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original;
  - 10.10.1.2. sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato;
  - 10.10.1.3. não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.
- 10.10.2. Não será admitida subcontratação.
- 10.10.3. Não será admitida a formação de consórcio.

#### **10.11. Da Vistoria**

- 10.11.1. Durante o prazo de elaboração de propostas, os LICITANTES poderão realizar vistoria técnica nas instalações da Superintendência da Polícia Federal no Estado da Bahia. As visitas serão acompanhadas por servidores da PF designados e terão duração estimada de 01h (uma hora).
- 10.11.2. A vistoria constitui importante insumo para a elaboração das propostas pelos LICITANTES, uma vez que os detalhes do ambiente tecnológico podem influenciar os custos envolvidos no fornecimento dos serviços. No ato da vistoria o LICITANTE receberá, dentre outras, informações sobre estrutura organizacional, competências e funcionamento, políticas corporativas de TIC, normativos afetos a área e informações do processo de trabalho a ser utilizado, bem como o ambiente tecnológico sobre o qual os serviços serão executados e as restrições de segurança às quais estarão submetidas durante a execução do contrato. Adicionalmente, durante a vistoria, serão sanadas eventuais dúvidas sobre a infraestrutura e o ambiente.
- 10.11.3. A vistoria deverá ser agendada preferencialmente pelo e-mail [nti.srba@pf.gov.br](mailto:nti.srba@pf.gov.br) ou pelo telefone (71) 3319-6110.
- 10.11.4. O prazo de realização de vistoria se inicia no primeiro dia útil seguinte à data da publicação do Edital, estendendo-se até 02 (dois) dias úteis anteriores à data prevista para a realização do pregão eletrônico. As vistorias serão agendadas em dias úteis das 09h às 12h e das 14h às 17h.
- 10.11.5. A vistoria deverá ser realizada por um representante legal da empresa LICITANTE, que deverá apresentar-se no ato da visita munido de documento de identidade oficial, com foto, e procuração que comprove estar autorizado e habilitado a representar a empresa.
- 10.11.6. Durante a vistoria, a LICITANTE obterá as informações necessárias para que possa dimensionar sua equipe, o custo da prestação dos serviços e formar sua proposta. Sendo assim, não será aceita

alegação posterior da LICITANTE quanto à incapacidade de prestar os serviços, ou mesmo inexecução contratual, por erros na formulação dos preços.

10.11.7. Realizada a vistoria, será emitida uma DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA, assinado por ambas as partes. A Declaração de Vistoria Técnica comprovará que a empresa tomou ciência de todas as informações necessárias para a execução do objeto em questão e que vistoriou o ambiente tecnológico da CONTRATANTE.

10.11.8. Caso a LICITANTE opte por não realizar a vistoria técnica, deverá entregar uma declaração junto com a proposta informando que optou pela não realização da vistoria.

#### 10.12. Da Garantia de Execução Contratual

10.12.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os [arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#), no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.

10.12.2. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

10.12.3. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.

10.12.4 O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

#### 11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O custo estimado anual da contratação é de R\$987.897,60 , conforme custos unitários apostos na tabela seguinte:

TABELA 19:					
Item	Especificação	CATSER	Unidade de Medida	Valor Mensal	Valor em 12 meses
1	Serviços continuados de suporte técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), e serviços continuados de manutenção em infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).	27260	Valor/Mês	R\$ 82.324,80	R\$ 987.897,60

#### 12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIO

12.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

#### 12.2. Cronograma Físico Financeiro:

12.2.1. O pagamento será efetuado mensalmente, após aprovação dos serviços e emissão da nota fiscal pela Contratada.

12.2.2. O valor mensal pago será o licitada, menos os valores das glossas quando aplicadas.

Integrante Requisitante	Integrante Técnico	Integrante Administrativo
SIDNEY ALCÂNTARA BORGES Matrícula SIAPE 1487102 ATE Chefe em Exercício do NTI/SR/PF/BA	JOSÉ RONALDO SANTOS ALCÂNTARA Matrícula SIAPE 1492240 ATE NTI/SR/PF/BA	JOSÉ SIQUEIRA DE ARAÚJO NETO SIAPE 1.181.905 APF SELOG/SR/PF/BA

#### FLÁVIO MÁRCIO ALBERGARIA SILVA

##### Delegado de Polícia Federal

Superintendente Regional da Polícia Federal da Bahia - SR/PF/BA

Autoridade Máxima da Área de TIC da SR/PF/BA

Art. 16 da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 209-DG/PF, DE 16 DE SETEMBRO DE 2021

Nos termos do § 6º do art. 12 da Instrução Normativa nº 94, de 23 de dezembro de 2022 - SGD/ME, a autoridade responsável pela UASG deve:

I - Assinar o termo de referência ou o projeto básico como autoridade máxima de TIC; e

II - Aprovar o termo de referência ou o projeto básico como autoridade competente de sua unidade.

# Estudo Técnico Preliminar 3/2023

## 1. Informações Básicas

Número do processo: 082555.000840/2023-97

## 2. Descrição da necessidade

2.1 Trata-se da contratação de empresa especializada para prestação de serviços continuados de suporte téc

2.2. Atender as demandas de apoio técnico em informática aos usuários da Regional e suas unidades de forma presencial através de nível de atendimento (nível 2 e 3) para efetuar manutenção do parque de informática (estações de trabalho, servidores, periféricos switches e outros ativos de rede), aos sistemas operacionais e aplicativos, bem como na manutenção da rede física das instalações das unidades com o propósito de evitar paralisações dos recursos computacionais necessários a execução de muitas atividades processo da instituição. Cabe-nos registrar, que o serviço de atendimento remoto de primeiro nível (N1) encontra-se implantado na CGTI/DLOG/PF desde dezembro de 2015, restando às unidades da PF na Federação a prestação dos serviços de suporte para os níveis (N2 e N3) e estes fossem integrados ao do Órgão Central, de modo que a governança em TI se tonasse abrangente e de melhor controle. Contudo, o NTI /SR/PF/BA conta atualmente com um número reduzido de servidores para prestar suporte aos 16 sites com infraestrutura de TI distribuídos pelo Estado da Bahia. Logo, a contratação de empresa especializada para prestação de serviço e suporte de TI, sobretudo para o 2º e 3º níveis, é imprescindível para o bom funcionamento da estrutura de TIC das diversas unidades da PF na Bahia.

2.3 - Tabela de Enquadramento da Necessidade de Contratação

Item	Descrição	Quantidade mensal	Meses	Métrica ou unidade
1	Serviços Auxiliares de Tecnologia Informação e Comunicação - CATSER :27260	1	30	Parcela fixa mensal com aferição de nível de conformidade dos serviços com base nos padrões estabelecidos no Nível de Acordo de Serviços (SLA)
	Serviço de Suporte Técnico de Nível II , contemplando as atividades de atendimento presencial e remoto de chamados escalados pela central de serviços (atendimento com característica investigativa e proativa) ao usuário de TIC, na Sede da SR/PF/BA e suas unidades descentralizadas no Estado da Bahia.			
	Serviço de Suporte a Infraestrutura de TIC de Nível III ( Serviços de Monitoração do Ambiente de Infraestrutura; Serviços de Análise e Melhoria contínua dos Processos; Serviços de Administração de Data Center; Serviços de Redes de Dados Computacionais e			

		Telefonia; Serviços de Segurança da Informação; Serviços de Administração de Servidores de Aplicações; Serviços de Mensageria e Controle de Acesso; Operação Assistida (implementar os processos de gerenciamento de serviços de de TIC			
--	--	---	--	--	--

2.4 Alinhamento com o Planejamento do Órgão

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS 2022- 2023	
ID	Objetivos Estratégicos
<b>CONTRIBUIÇÃO PARA A ORGANIZAÇÃO</b>	Objetivo Estratégico 1: Prestar serviços de TIC de acordo com as necessidades das áreas de negócio e dos usuários
<b>PROCESSOS INTERNOS</b>	Objetivo Estratégico 4: Aperfeiçoar a gestão e governança de serviços TIC
<b>PROCESSOS INTERNOS</b>	Objetivo Estratégico 6: Aprimorar a segurança da informação em TIC.

ALINHAMENTO AO PDTIC 2020-2021 (Prorrogado para 2023)	
ID	Ação do PDTIC
<b>N118</b>	Contratar serviço de suporte e operação de infraestrutura de TIC das unidades descentralizadas.

ALINHAMENTO AO PAC 2022-2023	
Item	Descrição
<b>294</b>	Informática - Suporte Técnico - Service Desk
<b>296</b>	Informática - Suporte Técnico - Sustentação de infraestrutura de TI

### 3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Núcleo de Tecnologia da informação - NTI/SR/PF/BA	Sidney Alcântara Borges

### 4. Necessidades de Negócio

4.1. Os serviços objeto desta contratação deverão ser prestados de forma continuada, executados segundo os critérios de qualidade e

4.2. A CONTRATADA poderá sugerir alterações nas metodologias, técnicas e ferramentas. As sugestões serão analisadas e poderão ser homologadas pelo CONTRATANTE e incorporadas ao acervo técnico, sem ônus adicional.

4.3. Os requisitos gerais da solução e os requisitos específicos de cada especialidade dos colaboradores envolvidos na prestação de serviços refletem o entendimento acerca do funcionamento dos negócios internos da área de TIC e respectivas áreas finalísticas da PF, envolvendo também a execução de procedimentos de acordo com as regras de segurança vigentes.

4.4. O quantitativo de profissionais a serem diretamente envolvidos para prestação dos serviços deverá ser dimensionado pela CONTRATADA de forma a garantir o atendimento das demandas de acordo com os níveis mínimos de serviço exigidos.

4.5. Todas as competências de qualificação dos colaboradores envolvidos – como certificações profissionais, formação e experiência – estão diretamente ligados à qualidade que os serviços de TIC da PF exigem e devem ser prestados. Ainda, a exigência de habilidades em plataformas tecnológicas específicas leva em consideração a especificidade do ambiente computacional do CONTRATANTE, dentro de toda sua complexidade, a criticidade de equipamentos e serviços, a essencialidade de seus serviços públicos, dentre outros fatores. Portanto, consideramos que as qualificações especificadas são as mínimas necessárias para atender as necessidades do CONTRATANTE dentro dos padrões de qualidade requeridos.

4.6 Além de seu aspecto quantitativo, os serviços de TIC devem ser prestados com qualidade, controle e melhorias constantes, por meio da implantação e aplicação continuada das melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TIC, com base nos processos e padrões aceitos internacionalmente e documentados em ITILv3 e 4.

4.7. Com a recente chegada da biblioteca ITIL 4, o CONTRATANTE pode requerer da CONTRATADA que processos e padrões sejam atualizados ou incluídos para adaptar à essa nova biblioteca. Todas as equipes especializadas devem estar preparadas para a utilização do ITIL 4. Qualquer ônus proveniente da implantação da nova biblioteca, com seus novos processos e padrões, será de responsabilidade da CONTRATADA respeitando o escopo definido nesse TR.

4.8. Todos os processos definidos nesse contrato devem ser atualizados para a biblioteca ITIL 4 caso a biblioteca ITIL v3 seja descontinuada durante a execução contratual. Todos os processos definidos nesse contrato devem estar atualizados antes da data final de término do ITIL v3.

4.9. A contratação deverá atender a todos os requisitos gerais dispostos na Tabela 4:

4.9.1 Tabela: Requisitos gerais para a contratação

IDENTIFICADOR	REQUISITO
RNE1	Prover serviço de suporte técnico presencial ao usuário de Tecnologia
RNE2	Prover serviço de governança de TIC, que atuará na busca de causas

<b>Requisitos de Negócio</b>	RNE3	Prover serviço de suporte técnico especializado aos serviços de TIC	
	RNE4	Prover serviço de suporte técnico local presencial prioritário aos usu	
	RNE5	Cumprir níveis mínimos de serviço e propiciar aumento da disponit	
	RNE6	Colaborar técnica e operacionalmente a elaboração de normas, proc	
	RNE7	Contribuir na prospecção de novas tecnologias.	
	RNE8	Prestar serviços alinhados às melhores práticas de mercado e de gov	
	RNE9	Implementar processos eficientes ITIL de Gerenciamento de Eventc	
	RNE10	Apoiar a manutenção e melhoria contínua dos mecanismos de segur	
	<b>Requisitos Legais</b>	RLE1	A CONTRATADA deverá cumprir os requisitos legais estabelecido
		RLE2	Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter as
REL3		A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os	
<b>Requisitos de Manutenção</b>	RMA1	A CONTRATADA deverá prover garantia aos serviços prestados d	
<b>Requisitos Temporais</b>	RTP1	A CONTRATADA deverá cumprir os prazos previstos, inclusive os	
	RSI1	Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, norm.	
	RSI2	A empresa contratada para prestar os serviços deverá credenciar jun	
	RSI3	A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcio	

<b>Requisitos de Segurança da Informação</b>	RSI4	Os colaboradores da CONTRATADA deverão se submeter à invest
	RSI5	A CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE, com a
	RSI6	Todas as informações as quais a CONTRATADA tiver acesso em f
	RSI7	Os representantes, empregados e colaboradores da CONTRATADA
	RSI8	Todas as informações, imagens e documentos a serem manuseados
	RSI9	Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente
<b>Requisitos Socioambientais</b>	RSA1	A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de :
	RSA2	Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sem
	RSA3	A CONTRATADA deverá instruir os seus empregados quanto à ne
<b>Requisitos de Projeto e Implantação</b>	RPI1	O início da efetiva prestação dos serviços pela CONTRATADA
	RPI2	Durante o PTO a CONTRATADA deverá realizar o levantamento c
	RPI3	Após o PTO, a CONTRATADA deverá estar totalmente operacione
	RPI4	Com base nas informações recolhidas durante o PTO, a contratada c

	RPI5	O período de adaptação operacional (PAO) da CONTRATADA ter:
<b>Requisitos de Experiência e Formação da Equipe</b>	REX1	Os serviços deverão ser prestados por empresa com experiência téc
	REX2	Os serviços deverão ser executados por profis
	REX3	Durante a execução contratual, a CONTRATADA s
<b>Requisitos de Metodologia de Trabalho</b>	RMT1	A metodologia de trabalho será baseada no con
	RMT2	A CONTRATADA deverá executar os serviços segu
	RMT3	Os chamados para a prestação dos serviços ser.
	RMT4	Durante a execução das tarefas, deverão ser o.
	RMT5	Ao executar as atividades, a CONTRATADA dever.

	RMT6	Todas as atividades devem estar de acordo com
	RMT7	Os serviços deverão ser prestados tendo como :





















#### 4. 10. Requisitos Específicos das Equipes Especializadas:

4.10.1 Para dimensionamento do número necessário de colaboradores, foi considerado a prestação de serviços presenciais de nível 2 e nível 3, bem como, a necessidade de atendimento a 6 (seis) polos : a sede da Superintendência da Polícia Federal em Salvador, Delegacia de Polícia Federal em Juazeiro, Delegacia de Polícia Federal em Barreiras, Delegacia de Polícia Federal em Ilhéus, Delegacia de Polícia Federal Vitória da Conquista e a Delegacia de Polícia Federal em Porto Seguro.

4.10.1.1 Ressalta-se que os profissionais alocados no Polo de Atendimento da sede da Superintendência Regional em Salvador deverão prestar atendimento presencial sob demanda às Unidades descentralizadas da Polícia Federal localizadas na cidade de Salvador( Aeroporto, Porto Marítimo, DELESP/DELEAC e nos PEPs (Postos de Emissão de Passaporte) e ainda ao Posto da Polícia Federal localizado na cidade de Feira de Santana.

4.10.1.2 O atendimento presencial prestados nas Delegacias situadas no interior do estado da Bahia, também englobam os PEPs (Postos de Emissão de Passaportes) e as unidades da Polícia Federal instaladas nos respectivos aeroportos locais.

4.10.1.3 Considerando as distâncias geográficas entre a Sede da SR/PF/BA e as Delegacias situadas no interior do Estado, surge a necessidade de disponibilização de equipe técnica apta a prestar o atendimento presencial para essas unidades descentralizadas dentro do tempo de resposta esperada e definidos no Acordo de Nível de Serviço (SLA).

#### 4.11 Tabela de Caracterização dos serviços por Perfil Técnico.

Item de serviço	Descrição	Perfil do Técnico	Quantidade Estimada de Profissionais
1 - Serviços Auxiliares de Tecnologia da Informação e Comunicação	Prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, de atendimento de 2º nível, presencial, aos usuários, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários na Superintendência Regional de Polícia Federal na Bahia e respectivas unidades no âmbito regional.	Equipe de Suporte Nível II	08(oito)

	Sustentação da infraestrutura de serviços de TIC, 3º nível, da Superintendência Regional de Polícia Federal na Bahia e respectivas unidades no âmbito regional, conforme especificações e condições do Termo de Referência e seus Anexos.	Equipe de Suporte Nível III	01(um)
--	---	-----------------------------	--------

4.11.1. A quantidade estimada de profissionais levou em consideração o número de sítios de atendimento presencial, considerando as unidades diretamente subordinadas a sede da SR/PF/BA e as unidades subordinadas às Delegacias de Juazeiro, Barreiras, Vitória da Conquista, Ilhéus e Porto Seguro.

4.11.2 Considerando o nível de complexidade dos serviços e em conformidade com a Portaria SGD/MGI nº 1070 de 01/junho de 2023, foi definido que o perfil dos técnicos:

	CBO de Referência	Cód. Identificação do Perfil	Descrição do Perfil
Equipe Nível II	3172-10	TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior
Equipe Nível III	2124-20	ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional Pleno

## 5. Necessidades Tecnológicas

### 5.1 IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES TECNOLÓGICAS

#### 5.1.2 Solução de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI

5.1.2.1 Os processos de gestão de serviços de TIC são de suma importância para a garantia da entrega de serviços com a qualidade e padrões previamente definidos. São eles que fazem com que os serviços sejam impessoais, ou seja, independente de quem executará os trabalhos, sejam realizadas as mesmas atividades, avaliados os mesmos parâmetros, produzidos os mesmos artefatos, gerenciados pelo mesmo conjunto de indicadores. Com este nível de padronização dos trabalhos, as solicitações de serviços tornam-se mais previsíveis, possibilitando que as soluções sejam implementadas com alto grau de precisão e controle.

5.1.2.2 Para viabilizar a execução e a gestão de serviços de atendimento aos usuários e o suporte aos serviços de TI de uma organização, é imprescindível a adoção de uma solução especializada do tipo ITSM (Information Technology Service Management), composta ou não por outras ferramentas complementares, para o registro e controle de chamados técnicos, de incidentes, de requisições de serviços, acompanhamento dos níveis de serviço acordados, monitoramento de disponibilidade, repositório de documentação (base de conhecimento), gerenciamento de configuração (CMDB), dentre outras funcionalidades que necessariamente precisam estar alinhadas às melhores práticas de gerenciamento de serviços de TI do ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

5.1.2.3 O objetivo desse tipo de solução, além do alinhamento ao modelo de contratação executado pelo órgão central de TIC da PF, é a obtenção de elevado padrão de desempenho, controle e qualidade na prestação de serviços, permitir a preservação do conhecimento do negócio e dos serviços por parte da PF e ser base de informações fundamental para a geração de relatórios que embasem melhorias contínuas nos processos e decisões estratégicas. Os registros da execução, acompanhamento e encerramento de todas as ordens de serviços, eventos, mudanças no ambiente, chamados e demais ocorrências do dia a dia da operação de um ambiente de TI devem ser armazenados e tratados por esta solução, que por sua vez deve ser capaz de se integrar aos demais

sistemas que a PF venha a utilizar no apoio à gestão do ambiente de TI. Caberá à contratada, implantar, modificar e customizar a ferramenta para atender todos os requisitos aqui expostos. A execução, acompanhamento e encerramento de todas as ordens de serviços e chamados deverá ser realizada exclusivamente por esta solução.

5.1.2.4 Considerando a quantidade de funcionalidades, processos e conhecimentos necessários para a adoção, implantação, manutenção, customização, integração, atualização, mapeamento e configuração dos processos de gerenciamento de TI vigentes na PF, bem como a quantidade de pessoal especializado e treinado que é necessária para atuar em todas essas atividades essenciais ao funcionamento de uma solução dessa natureza; Considerando que esse tipo de solução tecnológica costuma ser oferecida pelo mercado, bem como a mão de obra técnica e especializada para a sua adoção; Considerando que o domínio técnico do uso da solução por todos os colaboradores envolvidos na prestação dos serviços descritos nesse Estudo Técnico Preliminar é fator fundamental para o atendimento de todas as necessidades negociais e técnicas de TI da PF; Considerando que as empresas que atuam no mercado de prestação desse tipo de serviço costumam se especializar, manter profissionais treinados e com experiência na sua implantação e uso; Considerando que as empresas especializadas na execução de serviços de atendimento ao usuário e suporte a ambiente de TI costumam adotar tais soluções em vários de seus contratos, diluindo os custos de treinamento e especialização de pessoal, bem como terem acesso a custos de licenciamento mais baixos em vista do ganho de escala pelo seu uso a longo prazo; Considerando que tais empresas costumam possuir grandes operações com boa quantidade de atendentes, principalmente de 1 nível remoto (Service Desk) treinados e capacitados para o atendimento utilizando tais soluções ITSM de mercado; Considerando que os investimentos que a Polícia Federal teria que fazer para escolher, contratar, implantar, customizar, manter, atualizar, integrar, bem como manter, renovar contratos de licenciamento e serviços terceirizados especializados em uma solução dessa natureza de forma continuada e autônoma, não seriam menores que esse mesmos investimentos já amortizados nas operações das empresas especializadas na prestação dos serviços que estão no escopo desse ETP; Considerando que a experiência da PF, utilizada no contrato da DTI dessa natureza, comprovou a dificuldade e a complexidade da adoção e manutenção desse tipo de solução, ao contrário da estratégia que a PF adotou na sua segunda contratação dessa natureza, entre 2015 e o momento atual, onde tiveram muito sucesso e resultados positivos na gestão e na qualidade dos serviços contratados, incluindo-se as responsabilidades sobre a solução ITSM na prestação do serviço pela empresa especializada contratada; E, finalmente, considerando que o contrato vigente da DTI foi possível comprovar que a desoneração do corpo técnico da PF das atividades de escolher, contratar, implantar, customizar, manter, atualizar, integrar, bem como manter e renovar contratos de licenciamento e serviços terceirizados especializados em uma solução dessa natureza de forma continuada e independente, permitirá que possamos nos dedicar à gestão mais detalhada das atividades e respectivos registros nas ferramentas, bem como auditorias pormenorizadas dos bancos de dados e demais repositórios da solução adotada, aumentando sobremaneira a qualidade das fiscalizações e conformidade dos serviços prestados pela empresa contratada.

5.1.2.5 Tendo em vista as considerações elencadas anteriormente quanto à necessidade de adoção e a estratégia de adoção da Solução ITSM, reforçamos a sua necessidade, bem como a necessidade da contratada fornecer, operar e se responsabilizar por todos os aspectos operacionais e evolutivos dessa solução durante a prestação dos seus serviços de modo a atender todos os requisitos negociais e técnicos que sejam apresentados nesse Estudo Técnico Preliminar e respectivo Termo de Referência da contratação.

5.1.2.6 Caso mais de uma ferramenta seja utilizada para o conjunto de funcionalidades requeridas e composição da solução, a CONTRATADA pela DTI deverá realizar todas as customizações necessárias para a integração entre elas. O custo das eventuais licenças de uso das ferramentas durante o período de contratação e da sua customização e integração é ônus exclusivo da CONTRATADA. Ao término do contato, deverá ser possível realizar a cópia dos bancos de dados e repositórios de arquivos, bem como exportação de todos os dados armazenados nas ferramentas (Base de Conhecimentos, Base de Gerenciamento de Configuração, etc.) para formatos de base de dados abertos.

5.1.2.7 Da mesma forma é necessário que o novo serviço a ser contratado seja responsável pela importação dos dados e processos que atualmente estão implantados e configurados na ferramenta ITSM em uso e que serão disponibilizados pela Polícia Federal.

5.1.2.8 A(s) ferramenta(s) utilizadas para o controle de requisição de serviços e todas as demais funcionalidades requeridas, disponibilizada pela DTI no novo contrato junto aos NTIs, de acordo com os modelos presentes no ITIL e nas certificações Pink Verified, deverão atender aos seguintes requisitos gerais:

- Estar instalada na infraestrutura profissional da CONTRATADA, sendo permitida a utilização do software na modalidade SaaS (Software as a Service) contratado de terceiros, respeitando a legislação vigente. No caso em que a ferramenta estiver instalada na infraestrutura da CONTRATADA, o acesso deverá ser feito exclusivamente através do enlace de dados entre CONTRATANTE e CONTRATADA. Todas as cláusulas de observância de sigilo e confidencialidade das informações do CONTRATANTE serão aplicáveis.
- Estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana. Ser multiusuário e multitarefa.
- Estar preparada para receber as solicitações dos usuários de recursos de TI da Polícia Federal de todo o Brasil, bem como de usuários externos à rede da Polícia Federal tanto do Brasil, quanto do Exterior, por meio de portal do serviço web, telefone e serviços de mensageria homologados pela CONTRATANTE.

- Estar integrada com aos serviços de diretórios e bases corporativas de usuários da PF (LDAP e Active Directory), serviço de autenticação unificada da PF (Keycloak) e possibilitar a integração com a ferramenta de gestão de identidade (Oracle Identity Manager).
- Implementar recursos de duplo fator de autenticação próprios ou ser integrada aos recursos de duplo fator de autenticação implementados na Polícia Federal para acessos realizados pela Internet, bem como implementar recursos de criptografia nas comunicações entre os usuários e a solução.
- Possuir menus e todas as funcionalidades em português do Brasil.
- Manter registro de logs das atividades de todos os usuários para fins de auditoria durante a vigência contratual e possuir interfaces para consultas a esses logs.
- Permitir a exportação e transferência de todos os dados armazenados em formatos abertos.
- Permitir adaptações, customizações e integrações, de acordo com as necessidades apresentadas pelo CONTRATANTE. Estar licenciada (caso seja necessário este licenciamento) para todo o conjunto de atendentes dos chamados em primeiro, segundo ou terceiro nível, sejam estes atendentes da própria CONTRATADA, sejam servidores do CONTRATANTE ou mesmo colaboradores vinculados a outros contratos de prestação de serviços. Estima-se inicialmente uma necessidade de licenciamento para 500 (quinhentos) usuários atendentes a fim de contemplar a demanda exclusiva do CONTRATANTE.
- Deverá permitir a integração às ferramentas de processos de gestão de desenvolvimento de software da PF, de forma que uma requisição que envolva uma manutenção corretiva de software possa ser acompanhada por chamado único desde a comunicação da necessidade de correção para a equipe de desenvolvimento até a programação da mudança correspondente para implantação da versão corrigida.

5.1.2.9 Os processos da biblioteca de boas práticas ITIL são a base do modelo de execução desta contratação visando a obtenção do alto grau de precisão e controles desejados, sendo que os processos para os quais foram solicitadas as certificações PinkVERIFY™ são aqueles que são fundamentais para os resultados de qualidade, maturidade e de melhoria esperados, e que são fortemente inter-relacionados. Em alguns casos chegam a apresentar interdependência ou são pré-requisitos de outros. A solução de Software como Serviço (em inglês, Software as a Service – SaaS) para Gerenciamento de Serviços de TIC (em inglês, IT Service Management – ITSM), deve possuir certificação PinkVerify 2011 Toolsets , concedida pela empresa Pink Elephant, atestando estar em conformidade com seguintes processos e fluxos de trabalho da biblioteca de boas práticas Information Technology Infrastructure Library (ITIL) v3. Além destes requisitos gerais, será necessário ainda que a ferramenta suporte as funcionalidades específicas relacionadas a seguir:

- Gerenciamento de Eventos (Event Management).
- Gerenciamento e Cumprimento de Requisição (Request Fulfillment). Gerenciamento de Incidentes (Incident Management).
- Gerenciamento de Mudança (Change management). Gerenciamento de Problemas (Problem Management). Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management).
- Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos (Service Asset & Configuration Management).
- Gerenciamento de Capacidade (Capacity Management). Gerenciamento de Continuidade (IT Service Continuity Management). Gerenciamento de Disponibilidade (Availability Management).
- Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management). Gerenciamento do Catálogo de Serviços (Service Catalog Management). Gerenciamento do Portfólio de Serviço (Service Portfolio Management).

5.1.2. 10 Nos últimos anos, a utilização de boas práticas no Gerenciamento de Serviços de TIC tem sido a melhor alternativa para organizações que buscam melhorar a qualidade dos serviços de TIC e alinhá-los com as estratégias do negócio. Neste cenário, a biblioteca ITIL tem se tornado o padrão dominante e mais usado para se alcançar estas metas.

5.1.2.11 A Information Technology Infrastructure Library (ITIL) foi formada no final da década de 1980 pela CCTA (Central Communications and Telecom Agency), atual OGC (Office of Government Commerce), como um esforço para disciplinar e permitir a comparação entre as propostas dos diversos proponentes a prestadores de serviços de TIC para o governo britânico, haja vista a grande adoção da metodologia de gerenciamento denominada outsourcing e da subcontratação de serviços de TIC pelos seus diferentes órgãos e instituições, objetivando garantir um mínimo de padronização de atendimento em termos de processos, terminologia, desempenho, qualidade e custo.

5.1.2.12 Atualmente, o esforço de atualização e divulgação da ITIL, ao redor do mundo é realizado pelo Information Technology Service Management Forum (ITSMF), um fórum independente, reconhecido internacionalmente, presente em mais de 32 países, composto por USUÁRIOS, fornecedores, organizações públicas e privadas e instituições de ensino, independentemente de tamanho ou atuação.

5.1.2.12 A conformidade ao ITIL, portanto, constitui requisito indispensável para a solução de software que irá gerenciar os serviços prestados pela CENTRAL DE SERVIÇOS. A certificação internacional solicitada busca garantir esta conformidade, pois, a utilização de ferramentas não aderentes ao padrão indicado poderia inviabilizar os resultados esperados com a implantação dos serviços propostos.

5.1.2. 13 No tocante aos softwares componentes da solução pretendida, faz-se necessária sua plena adequação ao modelo ITIL, quanto aos processos e gerenciamento fundamentais.

5.1.2. 14 Neste contexto, é fundamental que haja uma comprovação indubitável de que o produto oferecido está ajustado às exigências da contratação, o que só pode ser assegurado pela apresentação de certificações reconhecidas internacionalmente.

5.1.2.15 Deste modo, para comprovação da conformidade com a biblioteca ITIL, exige-se que a ferramenta, fornecido pela CONTRATADA possua a certificação PinkVERIFY™, da empresa Pink Elephant.

5.1.2. 16 Note-se que o objeto da licitação transcende ao fornecimento de software, que representa o complemento de um escopo maior, qual seja o fornecimento de solução integrada de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação, fundamentada nas melhores práticas da biblioteca ITIL, do qual o software é um dos componentes e somente em relação a este se exige comprovar a certificação necessária e indispensável para avaliar sua qualidade e funcionalidade.

5.1.2.17 Por fim, nesse sentido, a ata nº 3 do TCU, de 13 de fevereiro de 2008, Acórdão TCU nº 144/2008, afirma que:

“... é válido que se exija certificação emitida pela Pink Elephant, uma vez que se trata de organização que é referência mundial em capacitação ITIL, o que não configura restrição ao processo competitivo, mas um instrumento necessário para que a Administração efetive o adequado atendimento de suas necessidades, uma vez que o programa PinkVerify é mundialmente considerado como adequado à certificação que avalia as ferramentas que suportam as necessidades de definições e fluxos de trabalho dos processos de gerenciamento de TIC.”

5.1.2.18 A Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI, bem como seus dados, serão utilizados pela CONTRATADA para a gestão dos serviços, auditorias, estatísticas de disponibilidade, emissão de relatórios e gráficos, construção de dashboard, e acompanhamento de níveis mínimos de serviços. Todas as funcionalidades especificadas no Termo de Referência deverão estar devidamente ativadas quando do término da implantação da ferramenta, não podendo ser simplesmente capacidades da ferramenta dependentes de licenças ou de ativações.

5.1.2.19 O CONTRATANTE deverá ter acesso total à ferramenta e aos servidores que hospedam a ferramenta, especificado pela DTI/PF, de forma a realizar auditoria e aferir suas configurações e a as informações registradas. A implantação da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC deverá ocorrer durante o Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA, e deverá estar concluído no final deste período. A CONTRATADA poderá, nesse período, fazer uso da Ferramenta de Requisição de Serviço já implantada na DTI/PF, devendo extrair dela os dados necessários para o cálculo dos níveis de serviço.

## **5.2 Características da Solução de Assistente Virtual Inteligente (chatbot)**

5.2.1. A ferramenta disponibilizada pela DTI, será implantada pela CONTRATADA uma solução de Assistente Virtual inteligente (chatbot), configurado, treinado, mantido atualizado pela CONTRATADA e capaz de responder as mais variadas perguntas referentes aos serviços e informações disponíveis no sítio da PF e em sua base de conhecimento, sem a interferência humana, integrado e interagindo com os sistemas legados utilizados pela PF, inclusive no que tange acolhimento de solicitações (registro), encaminhamento, tratamento, reiteração, reabertura e complemento de solicitação, registro de consumidores no sistema, alteração de dados cadastrais, reenvio de senhas e esclarecimento de dúvidas em geral, estando integrada a ferramenta de ITSM.

5.2.1. Essa solução se faz necessária pelo fato de que as tecnologias para a sua implementação já estão amplamente disseminadas entre as empresas que fornecem serviços de centrais de atendimento e pela melhoria da experiência dos usuários durante seus atendimentos, de modo que esperamos obter os mesmos níveis de melhoria de tempos de atendimento e satisfação dos usuários que já são atendidos por implementações de Assistentes Virtuais Inteligentes já ofertadas tanto em serviços de atendimentos internos semelhantes ao que pretendemos contratar, quanto em serviços digitais ofertados pelas instituições públicas federais aos cidadãos. A exigência dessa solução está alinhada às boas práticas de oferta de serviços digitais recomendadas para a administração pública federal.

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

### 6.1. Requisitos de capacitação:

6.1.1. A DTI/PF deverá treinar a equipe da Empresa Contratada, para operação na plataforma de suporte, que é disponibilizada pela referida Diretoria.

6.1.2. Cabe a Contratada a responsabilidade de treinamento de suas equipes de suporte, para possibilitar a correta prestação do serviço.

### 6.2. Requisitos Temporais:

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

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

### 6.3. Requisitos de Segurança:

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

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

6.3.3. 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.

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

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

6.3.6. 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).

### 6.4. Requisitos Culturais:

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

### 6.5. Requisitos Ambientais e de Sustentabilidade:

6.5.1. Contratada deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental, devendo ser priorizado o emprego de mão-de-obra, materiais, tecnologias e matérias primas de origem local para sua execução, de acordo com o art. 225 da Constituição Federal/88, e em conformidade com os princípios preconizados no art. 5º da Lei 14.133/2021 e Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

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

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

### 6.6. Requisitos de Formação da Equipe da Contratada

6.6.1. Em até sessenta (60) dias a Contratada deverá comprovar através de certificação, após a contratação, a qualificação técnica da equipe envolvida na prestação dos Serviços.

6.6.2. 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.

6.6.3. 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.

6.7.4. Requisitos e qualificações da Equipe de Suporte Técnico de 2º Nível:

6.7.4.1. As equipes da CONTRATADA diretamente envolvidas nas atividades de suporte de 2º nível, devem possuir no mínimo ensino médio completo ou curso técnico equivalente, comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação.

6.7.4.2. Serão permitidos a atuação de profissionais com no mínimo certificação Microsoft “MD-100: Windows 10” ou equivalentes; ISSABEL ATERISK Versão13.30 ou superior

6.7.4.3. Serão permitidos a atuação de profissionais com no mínimo, 2 (dois) anos em atividades relacionadas à suporte local e remoto via ferramenta de conexão remota (instalação, configuração e manutenção) em sistemas operacionais Windows 7, 8, 10 ou superior, Microsoft Office versões 2016 e 365 ou superior, e softwares necessários para o desenvolvimento das atividades laborais, em manutenção de microcomputadores.

6.7.4.4. Serão permitidos a atuação de profissionais com no mínimo curso de montagem, manutenção e configuração de computadores, com carga horária mínima de 60 horas.

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

6.7.5.1. As equipes da CONTRATADA diretamente envolvidas na execução das atividades, devem possuir, no mínimo, 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.

6.7.5.2. Serão permitidos a atuação de profissionais com experiência mínima de 04 (quatro) anos na instalação, administração e sustentação de ambientes Windows Server 2012 ou superior.

6.7.5.3. Serão permitidos a atuação de profissionais com no mínimo Certificação Windows Server 2012 ou superior; ISSABEL ATERISK Versão13.30 ou superior

6.7.5.4. Serão permitidos a atuação de profissionais com experiência em telefonia IP, Certificação DCAP – Digium Certified Asterisk Professional ou equivalente ou certificado de participação em curso com carga horária superior a 20h.

#### 6.8. Requisitos de Metodologia de Trabalho

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

6.8.2. O Horário Administrativo será compreendido, nos dias úteis, das 07:30 h às 18:00 h.

6.8.3. O Horário de Plantão será compreendido, nos dias úteis, das 18h às 07:30 h do dia seguinte, e ainda durante às 24h dos sábados, domingos e feriados, até o próximo dia útil às 07:30h.

6.8.4. 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.

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

6.8.6. 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.

6.8.7. 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.

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

6.8.9. 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.

#### 6.9. Requisitos de providências a serem adotadas para implantação da solução

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

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

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

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

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

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

## 7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

7.1 A estimativa leva em consideração os seguintes parâmetros:

LOCAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO			
LOCAL	ENDEREÇO	CHAMADOS	CHAMADOS
		2º Nível	3º Nível
<b>Sede da Superintendência Regional</b>	Av. Engenheiro Oscar Pontes, 339, Água de Meninos, Salvador/BA - CEP 40460-130	3704	255
<b>DELEAQ /DELESP</b>	Av. Sete de Setembro, 2365, Vitória, Salvador /BA - CEP:40.080-002	413	67

<b>PEP –SAC Salvador Shopping</b>	Avenida Tancredo Neves, 2915, Salvador /BA - CEP 41820-021	28	16
<b>PEP – SAC Shopping Barra</b>	Avenida Centenário, 2992, Salvador/BA - CEP 40375-010	28	12
<b>Posto PF Aeroporto Internacional de Salvador</b>	Praça Gago Coutinho, 282, São Cristóvão, Salvador/BA - CEP 41520-970	80	34
<b>Posto PF do Porto Marítimo de Salvador</b>	Av. Da França, s/n, Comércio, Salvador/BA - CEP: 43800-000	24	12
<b>Posto PF Feira de Santana</b>	Av. Maria Quitéria, 162, Centro, Feira de Santana/BA -CEP 45020-120	44	38
<b>PEP - SAC Feira de Santana</b>	Rua Vasco Filho, 23, Centro; Bairro: Centro; Cidade: Feira de Santana/BA; CEP: 44001-400	48	8
<b>DPF/ILS/BA - Delegacia de Polícia Federal em Ilhéus</b>	Av. Governador Roberto Santos, 11, Fundão, Ilhéus/BA - CEP 45658-635	606	56
<b>PEC SAC Ilhéus</b>	Rua Eustáquio Bastos, 308, sala 10 - Centro, Ilhéus/BA - CEP: 45654-120	28	12
<b>DPF/JZO/BA - Delegacia de Polícia Federal em Juazeiro</b>	Rua Amazonas, 99, Santo Antônio, Juazeiro /BA - CEP 48903-240	606	56

<b>DPF/PSO/BA - Delegacia de Polícia Federal em Porto Seguro</b>	Sítio na Estrada do Aeroporto, 917, Cidade Alta, Porto Seguro- BA - CEP 45810-000	606	56
<b>PEP SAC Porto Seguro</b>	Avenida 22 de Abril, 1077 - Centro, Porto Seguro/BA - CEP: 45810000	37	12
<b>Posto PF Aeroporto Internacional de Porto Seguro</b>	Estrada do Aeroporto, 1500 - Cidade Alta Porto Seguro-BA - CEP: 45810-000	62	34
<b>DPF/VDC/BA – Delegacia de Polícia Federal em Vitória da Conquista</b>	Avenida Guimarães Viana dos Santos, nº 426, Loteamento Caminho da Universidade, Bairro Candeias, CEP 45.029- 901, Vitória da Conquista/BA	606	56
<b>PEP SAC Shopping VDC</b>	Avenida Juraci Magalhães, 3340, Boa Vista, (Shopping Conquista Sul), Vitória da Conquista/BA- CEP 45055-900	18	12
<b>DPF/BRA/BA - Delegacia de Polícia Federal em Barreiras</b>	Rua Gilberto Bezerra, 281, Quadra 11, Lote 456, Loteamento Morada Nobre, Barreira /BA. CEP-47.800-000	<b>270</b>	<b>56</b>
	Rua BR 20, Km 0 – Vila Rica, Barreiras/BA		

PEP SAC BARREIRAS – CEP 47807-510 (CEB – Centro Empresarial de Barreiras).	28	12
TOTAL POR NÍVEL	7.236	804
TOTAL GERAL (N2 + N3)	8040	

### 7.1.2 Quantidades e tipos de equipamentos por localidade.

#### 7.1.2.1 - Sede da Superintendência da Regional da Polícia Federal na Bahia - SR/PF/BA

ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE	ESTIMATIVA CRESCIMENTO DE CHAMADOS E INFRAESTRUTURA
1	ULTRABOOKS e ACESSÓRIOS	119	25%
2	ESTAÇÕES DE TRABALHO	216	
3	SERVIDORES DE REDE	4	
4	ROTEADORES	2	
5	SWITCHES	18	
6	ROTEADORES WIFI	4	
7	SERVIDOR DE BANCO DE DADOS	1	
8	IMPRESSORAS	24	
9	KIT CARTORÁRIO	5	
10	SERVIDORES DE BANCO DE DADOS	1	
11	ACELERADOR DE LINK	1	
12	SDWAN	1	

13	IMPRESSORAS LASER MONO	22
14	IMPRESSORAS LASER COLOR	2
15	TELEFONES IP	250
16	CENTRAL TELEFÔNICA VOIP	1
17	LINK DE DADOS	1
18	NOBREAK CENTRAL (ALTA POTÊNCIA)	1
19	MONITORES DE VIDEO ADICIONAIS	648
<b>TOTAL</b>		<b>1321</b>

7.1.2.2. DELEAQ/DREX/SR/PF/BA

ITEM	DESCRIÇÃO	ESTIMATIVA CRESCIMENTO QTDE DE CHAMADOS E INFRA
1	ULTRABOOKS	40
2	ESTAÇÕES DE TRABALHO	48
3	SERVIDORES DE REDE	1
4	ROTEADORES	1
5	SWITCHES	5
6	ROTEADORES WIFI	2
7	EQUIPAMENTOS SINPA	0
8	EQUIPAMENTOS STI	0
9	IMPRESSORAS LASER MONOCROMÁTICAS	8

10	KIT CARTORÁRIO	0	
11	SERVIDORES DE BANCO DE DADOS	0	
12	ACELERADOR DE LINK	1	
13	ROTEDOR DE CONEXÃO	1	
14	IMPRESSORAS LASER MONO	8	
15	IMPRESSORAS LASER COLOR	1	25%
16	TLEFONES IP	112	
17	ESTABILIZADORES DE TENSÃO OU NOBREAKS	41	
18	LINK DE DADOS	1	
19	MONITORES DE VIDES ADICIONAIS	144	
	<b>TOTAL DE EQUIPAMENTOS</b>	<b>414</b>	

### 7.1.2.3 PEP SAC SHOPPING DA BAHIA

ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE	ESTIMATIVA CRESCIMENTO DE CHAMADOS E INFRA
1	ULTRABOOKS	2	
2	ESTAÇÕES DE TRABALHO	8	
3	ROTEADORES	1	
4	SWITCHES	1	
5	EQUIPAMENTOS SINPA	10	

6	IMPRESSORAS	3	
7	ACELERADOR DE LINK	1	
8	ROTEDOR DE CONEXÃO	1	
19	IMPRESSORAS LASER MONO	2	25%
10	TLEFONES IP	1	
11	MONITORES DE VIDEO ADCIONAIS	8	
12	<b>TOTAL DE EQUIPAMENTOS</b>	38	

#### 7.1.2.4. PEP SAC Shopping Barra

ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE	ESTIMATIVA CRESCIMENTO DE CHAMADOS E INFRA
1	ULTRABOOKS	2	
2	ESTAÇÕES DE TRABALHO si	6	
3	ROTEADORES	1	
4	SWITCHES	1	
5	EQUIPAMENTOS SINPA	7	
6	IMPRESSORAS	2	
7	ACELERADOR DE LINK	1	
8	ROTEDOR DE CONEXÃO	1	
9	IMPRESSORAS LASER MONO	3	25%
10	TLEFONES IP	1	

11	LINK DE DADOS	1
12	MONITORES DE VIDEO ADICIONAIS	6
<b>TOTAL DE EQUIPAMENTOS</b>		<b>32</b>

#### 7.1.2.4 . PORTO MARÍTIMO DE SALVADOR (NEPOM E NFTI)

ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE	ESTIMATIVA CRESCIMENTO DE CHAMADOS E INFRA
1	ULTRABOOKS	2	
2	ESTAÇÕES DE TRABALHO	9	
4	ROTEADORES	1	
5	SWITCHES	2	
6	ROTEADORES WIFI	1	
7	EQUIPAMENTOS STI FIXOS	2	
8	EQUIPAMENTOS STI MÓVEIS	12	
9	IMPRESSORAS LASER MONOCROMÁTICA	2	
10	ACELERADOR DE LINK	1	
11	ROTEADOR DE CONEXÃO	1	
12	ESTABILIZADORES DE TENSÃO OU NOBREAKS	8	
13	LINK DE DADOS MPLS	1	25%
14	TELEFONES IP	12	
15	MONITORES DE VÍDEO ADICIONAIS	27	

**TOTAL DE EQUIPAMENTOS****81****7.1.2.5 NUPAER E NRE – AEROPORTO INTERNACIONAL DE SALVADOR**

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>QTDE DE</b>	<b>ESTIMATIVA</b>
		<b>CHAMADOS E</b>	<b>CRESCIMENTO</b>
		<b>INFRA</b>	
1	ULTRABOOKS	18	
2	ESTAÇÕES DE TRABALHO	37	
3	SERVIDORES DE REDE	1	
4	ROTEADORES	1	
5	SWITCHES	6	
6	ROTEADORES WIFI	1	
7	ACELERADOR DE LINK	1	
8	KIT IMIGRAÇÃO STI	12	
9	TLEFONES IP	29	
10	IMPRESSORAS LASER MONOCROMÁTICAS	8	
11	LINK DE DADOS	1	25%
12	ESTABILIZADORES DE TENSÃO OU NOBREAKS	37	
13	MONITORES DE VÍDEO ADICIONAIS	60	
<b>TOTAL DE EQUIPAMENTOS</b>		<b>212</b>	

**7.1.2.6 POSTO FSA/DREX/SR/PF/BA**

ITEM	DESCRIÇÃO	ESTIMATIVA CRESCIMENTO QTDE DE CHAMADOS E INFRA
1	ULTRABOOKS e ACESSÓRIOS	9
2	ESTAÇÕES DE TRABALHO	10
3	SERVIDORES DE REDE	1
4	SWITCHES	4
5	<b>IMPRESSORAS LASER MONOCROMÁTICA</b>	3
6	<b>IMPRESSORAS LASER COLORIDA</b>	1
7	SWITCHES	4
8	ACELERADOR DE LINK RIVERBED	1
9	EQUIPAMENTOS DE WIFI	4
10	TELEFONES IP	12
		25%
11	LINK DE DADOS MPLS	1
12	NO BREAKS E ESTABILIZADORES	12
13	MONITORES DE VIDEO ADICIONAIS	30
14	TOTAL	79

**7.1.2.7 FEIRA DE SANTANA – PEP SAC FSA**

ITEM	DESCRIÇÃO	ESTIMATIVA CRESCIMENTO QTDE DE
------	-----------	--------------------------------------

		<b>CHAMADOS E INFRA</b>
1	ULTRABOOKS	2
2	ESTAÇÕES DE TRABALHO	8
3	SERVIDORES DE REDE	0
4	ROTEADORES	1
5	SWITCHES	1
6	ACELERADOR DE LINK	1
7	IMPRESSORAS MONOCROMTICA	2
8	EQUIPAMENTOS RIVERBED (SDWAN E GATEWAY)	2
		25%
9	EQUIPAMENTOS DE WIFI	0
10	TELEFONES IP	2
11	LINK DE DADOS MPLS	1
12	KIT PASSAPORTE (PREPARAÇÃO e ENTREGA)	4
13	TOTAL	24

#### 7.1.2.8. DELEGACIA DE ILHÉUS

ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE	ESTIMATIVA CRESCIMENTO DE CHAMADOS E INFRA
1	ULTRABOOKS e ACESSÓRIOS	52	
2	ESTAÇÕES DE TRABALHO	48	
3	SERVIDOR DE REDE	1	

4	SERVIDOR DE BANCO DE DADOS	1	
5	ROTEADORES	1	
6	IMPRESSORAS	5	
7	KIT CARTORÁRIO	1	
8	SERVIDORES DE BANCO DE DADOS	1	
9	ACELERADOR DE LINK	1	
10	ROTEADOR DE CONEXÃO	1	
11	IMPRESSORAS LASER MONO	5	
12	IMPRESSORAS LASERCOLOR	1	25%
13	ROTEADORES WIFI	2	
14	ESTABILIZADORES	40	
15	TELEFONES IP	42	
16	SWITCHES	6	
17	MONITORES DE VIDEOS EXTRA	144	
18	TOTAL	352	

#### 71.2.9. PEP SAC LHÉUS

ITEM	DESCRIÇÃO	ESTIMATIVA QTDE	CRESCIMENTO INFRA
------	-----------	--------------------	----------------------

1	ULTRABOOKS	2	
2	ESTAÇÕES DE TRABALHO	3	
4	ROTEADORES	1	
5	SWITCHES	1	
6	IMPRESSORAS MONOCROMÁTICA	2	25%
7	TELEFONES IP	1	
8	ESTABILIZADORES	4	
9	ACELERADOR DE LINK	1	
10	ROTEADOR DE CONEXÃO	1	
11	KIT PASSAPORTE (PREPARAÇÃO e ENTREGA)	3	
	TOTAL	19	

#### 7.1.2.10. DELEGACIA DE JUAZEIRO

ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE	ESTIMATIVA CRESCIMENTO DE CHAMADOS E INFRA
1	ULTRABOOKS e ACESSÓRIOS	52	
2	ESTAÇÕES DE TRABALHO	54	
3	SERVIDOR DE REDE	1	
4	SERVIDOR DE BANCO DE DADOS	1	
5	ROTEADORES	1	
6	IMPRESSORAS	5	
7	KIT CARTORÁRIO	2	

8	SERVIDORES DE BANCO DE DADOS	1	
9	ACELERADOR DE LINK	1	
10	ROTEADOR DE CONEXÃO	1	
11	IMPRESSORAS LASER MONO	5	
12	IMPRESSORAS LASER COLOR	1	
13	ROTEADORES WIFI	2	
14	ESTABILIZADORES	41	25%
15	TELEFONES IP	48	
16	SWITCHES	6	
17	ROTEADORES WIFI	3	
19	KIT PASSAPORTE (PREPARAÇÃO e ENTREGA)	3	
20	TOTAL	225	

#### 7.1.2.11. DELEGACIA DE PORTO SEGURO

EM DESCRIÇÃO	QTDE	ESTIMATIVA CRESCIMENTO DE CHAMADOS E INFRA
1 ULTRABOOKS e ACESSÓRIOS	52	
2 ESTAÇÕES DE TRABALHO	62	
3 SERVIDOR DE REDE	1	
4 SERVIDOR DE BANCO DE DADOS	1	

5	ROTEADORES	1	
6	IMPRESSORAS	8	
7	SWITCHES	8	
8	KIT CARTORÁRIO	2	
9	SERVIDORES DE BANCO DE DADOS	1	
10	ACELERADOR DE LINK	1	
11	NOBREAKS	5	
12	IMPRESSORAS LASER MONO	7	
13	IMPRESSORAS LASERCOLOR	1	25%
14	ROTEADORES WIFI	2	
15	ESTABILIZADORES	50	
16	TELEFONES IP	43	
17	MONITORES DE VIDEO EXTRA	186	
	<b>TOTAL</b>	<b>245</b>	

#### 7.1.2. 12 PEP SAC PORTO SEGURO

ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE	ESTIMATIVA CRESCIMENTO DE CHAMADOS E INFRA
1	ULTRABOOKS	1	
2	ESTAÇÕES DE TRABALHO	3	
4	ROTEADOR	1	

5	SWITCHES	1	
6	IMPRESSORAS MONOCROMÁTICA	2	
7	TELEFONES IP	1	
8	ESTABILIZADORES	4	
9	ACELERADOR DE LINK	1	25%
10	ROTEADOR DE CONEXÃO	1	
11	KIT PASSAPORTE (PREPARAÇÃO e ENTREGA)	5	
12	TOTAL	20	

#### 7.1.2.13. AEROPORTO INTERNACIONAL DE PORTO SEGURO

ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE	ESTIMATIVA CRESCIMENTO CHAMADOS E INFRA
1	ULTRABOOKS	2	
2	ESTAÇÕES DE TRABALHO	12	
3	ROTEADOR	1	
4	SWITCHES	3	
5	IMPRESSORAS MONOCROMÁTICA	4	
6	TELEFONES IP	10	
7	ESTABILIZADORES	15	
8	ACELERADOR DE LINK	1	
9	ROTEADOR DE CONEXÃO	1	25%

10	COMPUTADORES STI	4
11	MONITORES EXTRA	36
		53
TOTAL		

**7.1.2.14. DELEGACIA DE VITÓRIA DA CONQUISTA**

ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE	ESTIMATIVA CRESCIMENTO DE CHAMADOS E INFRA
1	ULTRABOOKS e ACESSÓRIOS	50	
2	ESTAÇÕES DE TRABALHO	60	
3	SERVIDOR DE REDE	1	
4	SERVIDOR DE BANCO DE DADOS	1	
5	ROTEADORES	1	
6	IMPRESSORAS	12	
7	KIT CARTORÁRIO	4	
8	SERVIDORES DE BANCO DE DADOS	1	
9	ACELERADOR DE LINK	1	
10	ROTEADOR DE CONEXÃO	2	
11	IMPRESSORAS LASER MONO	10	
12	IMPRESSORAS LASERCOLOR	1	
13	ROTEADORES WIFI	2	25%

14	ESTABILIZADORES	40
15	TELEFONES IP	42
16	ESTABILIZADORES E NOBREAKS	50
17	MONITORES DE VIDEO ETRA	180
TOTAL		458

#### 7.1. 2. 15 PEP SAC DE VITÓRIA DA CONQUISTA

ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE	ESTIMATIVA CRESCIMENTO DE CHAMADOS E INFRA
1	ULTRABOOKS E ACESSÓRIOS	2	
2	ESTAÇÕES DE TRABALHO	3	
4	ROTEADORES	1	
5	SWITCHES	1	
6	IMPRESSORAS MONOCROMÁTICA	2	
7	TELEFONES IP	1	
8	ESTABILIZADORES DE TENSÃO OU NOBREAKS	4	
9	ACELERADOR DE LINK	1	
10	ROTEADOR DE CONEXÃO	1	25%
11	KIT SINPA	3	
<b>TOTAL</b>		<b>19</b>	

## 7.1.2.16. DELEGACIA DE BARREIRAS

ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE	ESTIMATIVA CRESCIMENTO GLOBAL MÉDIO
1	ULTRABOOKS e ACESSÓRIOS	52	
2	ESTAÇÕES DE TRABALHO	48	
3	SERVIDOR DE REDE	1	
4	SERVIDOR DE BANCO DE DADOS	1	
5	ROTEADORES	1	
6	SWITCHES	3	
7	IMPRESSORAS	5	
8	KIT CARTORÁRIO	1	
9	ACELERADOR DE LINK	1	
10	ROTEADOR DE CONEXÃO	1	
11	IMPRESSORAS LASER MONO	5	
12	IMPRESSORAS LASERCOLOR	1	
13	ROTEADORES WIFI	2	25%
14	ESTABILIZADORES	40	
15	TELEFONES IP	42	
16	MONITORES EXTRA	96	
TOTAL		204	

## 7.1.2.17. PEP SAC BARREIRAS

ITEM	DESCRIÇÃO	QTDE	ESTIMATIVA CRESCIMENTO DE CHAMADOS E INFRA
1	ULTRABOOKS	2	
2	ESTAÇÕES DE TRABALHO	3	
4	ROTEADORES	1	
5	SWITCHES	1	
6	IMPRESSORAS MONOCROMÁTICA	2	
7	TELEFONES IP	1	
8	ESTABILIZADORES	4	25%
9	ACELERADOR DE LINK	1	
10	ROTEADOR DE CONEXÃO	1	
11	MODEM	1	
12	KIT PASSAPORTE (PREPARAÇÃO e ENTREGA)	4	
13	TOTAL	17	

## 8. Levantamento de soluções

### 8.1. Solução 1: Atendimento da demanda por Servidores da PF.

8.1.1. A demanda não poderia ser atendida por Servidores da própria PF, pois não existe Servidores especializados e em quantidade suficiente para atender os suportes de todas as unidades da PF no Estado de Roraima.

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

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

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

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

**8.4. Solução 4: Atendimento pelo mercado através da contratação de empresa para prestação de serviços continuados de TI, de 2º e 3º níveis.**

**Baseado em remuneração mensal previamente estipulada, independente da quantidade de chamados, com o estabelecimento obrigatório de Níveis Mínimos de Serviços.**

## 9. Análise comparativa de soluções

### 9.1 - Quadro Comparativo de Soluções

Requisito	Solução	Sim	Não	Não se Aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	Solução 1	X		
	Solução 2	X		
	Solução 3	X		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro?(quando se tratar de software)	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X
	Solução 1			X

A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	Solução 2			X
	Solução 3			x

## 10. Registro de soluções consideradas inviáveis

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

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

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

## 11. Análise comparativa de custos (TCO)

11.1. 1 Não se aplica, pois apenas 1 (uma) solução se mostrou viável não sendo possível realizar comparação com outra, conforme previsto no art. 11, inciso III da Instrução normativa nº 1, de 4 de abril de 2019. Além disso, com a publicação da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021 definiu-se um modelo geral para todos os órgãos do SISP o que inviabiliza a comparação de custos com outros modelos.

## 12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

12.1 Modelo de contratação em que o prestador de serviços fica responsável pela gerência dos profissionais e suas entregas adequando seu quadro de profissionais de acordo com as necessidades para cumprimento das metas de Níveis Mínimos de Serviços definidas pelo contratante, no qual a remuneração independe da quantidade de chamados ou Lote Único - Valor Mensal (Fixo) + Níveis Mínimos de Serviços (NMS)

12.1.2 Modelo de contratação em que o prestador de serviços fica responsável pela gerência dos profissionais e suas entregas adequando seu quadro de profissionais de acordo com as necessidades para cumprimento das metas de Níveis Mínimos de Serviços definidas pelo contratante, no qual a remuneração independe da quantidade de chamados ou entregáveis, priorizando a entrega de resultados de qualidade.

12.1.2.1 Vantagens:

- Maior qualidade e produtividade dos serviços prestados; Paga-se proporcional aos Níveis de Serviço atingidos; Ônus da gestão de pessoas é da CONTRATADA; Facilidade de custeamento e orçamentação;
- Proporciona maior controle das atividades e serviços prestados; Maior facilidade de fiscalização
- Possibilidade de automatizações nos atendimentos por parte da Contratada para redução de chamados; Maior proatividade dos prestadores de serviços;
- Ferramenta de Gestão já parametrizada;
- Flexibilidade na realização de serviços que possam envolver mais de uma atividade, já que não se paga por chamado ou atividade;
- Modelo aderente aos órgãos de controle.

## 12. 1.2.2 Desvantagens:

- Como o valor estimado é mensal, a unidade de medida refere-se à quantidade de meses, o que dificulta a possibilidade de aditivos de acréscimos ou supressões, se necessários;
- A CONTRATADA é que define o quantitativo de profissionais;
- Desequilíbrio financeiro entre as partes caso haja um expressivo aumento ou diminuição de atendimentos, fora dos limites aceitáveis;

### 13. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 82.324,82

13. 1 - A estimativa de custo tem como fundamento às definições estabelecidas na Portaria SGD nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço							
ITEM	Categoria de Serviço					Fator K:	2,28
	Perfil	Salário de referência (A)	Periculosidade	Salário de Referência com Periculosidade	Quantidade (B)	Custo unitário mensal do Perfil (A x fator k)	Custo total mensal por Perfil (D = C x B)
				(A)			
1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Senior	R\$ 2843,14	R\$ 852,94	R\$ 3696,08	8	R\$8427,06	R\$ 67.416,50
2	Analista de suporte computacional Pleno	R\$ 4982,26	R\$ 1494,68	R\$ 6476,94	1	R\$14.767,42	R\$ 14.767,42
		<b>Quantitativo Total Equipe</b>			<b>9</b>	<b>Custo Total mensal (F)</b>	<b>R\$82.183,92</b>
Kit de Ferramentas							
Item	Uso	Qtd	Preço Unitário 1	Preço Unitário 2	Preço Unitário 3	Preço Unitário Médio	Preço Global
Localizador de Cabos	INDIVIDUAL	9	R\$ 119,80	R\$ 148,40	R\$ 120,93	R\$ 129,71	R\$ 1.167,39
Localizador de falhas de fibra ótica	COLETIVO	6	R\$ 62,51	R\$ 54,99	R\$ 52,99	R\$ 56,83	317,94
Multímetro digital	COLETIVO	6	R\$ 38,00	R\$ 52,90	R\$ 22,90	R\$ 37,93	137,4
Testador de Cabos de rede RJ45	INDIVIDUAL	9	R\$ 25,79	R\$ 49,90	R\$ 20,99	R\$ 32,23	188,91
Alicate de crimpagem RJ45	INDIVIDUAL	9	R\$ 31,50	R\$ 35,50	R\$ 42,90	R\$ 36,63	386,1
Punch Down RJ45	INDIVIDUAL	9	R\$ 30,00	R\$ 24,98	R\$ 48,90	R\$ 34,63	440,1
Alicate de corte							

Diagonal 6 Pol	INDIVIDUAL	9	R\$ 13,90	R\$ 11,90	R\$ 8,90	R\$ 11,57	80,1
Alicate de bico meia cana 6 Pol	INDIVIDUAL	9	R\$ 19,90	R\$ 8,90	R\$ 18,90	R\$ 15,90	170,1
Alicate Universal 8Pol 1000V	INDIVIDUAL	9	R\$ 38,90	R\$ 27,47	R\$ 25,90	R\$ 30,76	233,1
Jogo de chave TORX de precisão	COLETIVO	6	R\$ 34,00	R\$ 56,84	R\$ 46,90	R\$ 45,91	281,4
Chave philips 1/4" x6'	INDIVIDUAL	9	R\$ 11,25	R\$ 13,80	R\$ 19,83	R\$ 14,96	178,47
Chave philips 1/8" x 6'	INDIVIDUAL	9	R\$ 8,35	R\$ 11,00	R\$ 12,73	R\$ 10,69	114,57
Chave philips 3/8" x8"	INDIVIDUAL	9	R\$ 21,37	R\$ 23,56	R\$ 34,27	R\$ 26,40	308,43
Chave de fenda 1/8" x 6'	INDIVIDUAL	9	R\$ 11,30	R\$ 12,19	R\$ 7,95	R\$ 10,48	71,55
Chave philips 1/4" x6'	INDIVIDUAL	9	R\$ 13,80	R\$ 11,25	R\$ 16,83	R\$ 13,96	151,47
						<b>Total</b>	<b>R\$ 4.227,03</b>
<b>Outros itens de custo</b>							
<b>ITEM</b>	<b>Descrição</b>	<b>Custo mensal (E)</b>					
1	Kit de Ferramentas	<b>R\$ 140,90</b>					
	<b>Custo mensal</b>						
	<b>Total Outros Itens (G)</b>						
<b>Valor Mensal de Referência do ITEM</b>		<b>R\$ 82.324,8</b>					

## 14. Justificativa técnica da escolha da solução

14.1.1 O objeto da contratação será somente um item de serviço. O item de serviço deverá ser licitado e adjudicado como um único objeto considerando a indivisibilidade do mesmo, pois as soluções e os serviços são de uma mesma natureza, que guardam correlação entre si, seja por similaridade técnica ou de tecnologia. Neste caso, o fornecimento de áreas especializadas por meio de CONTRATADAS distintas trariam enormes riscos ao fornecimento dos serviços. Um grande risco viria da necessidade contínua de comunicação entre os diferentes fornecedores o que, historicamente, não ocorre com fluidez nem de forma satisfatória, sendo a parte mais lesada o CONTRATANTE. Além disso, há necessidade de ocorrer perfeita integração técnica entre áreas especializadas do objeto. Dessa forma, o fornecimento parcial por diferentes fornecedores traria não apenas maior complexidade, como maiores custos de integração e riscos de execução inadequada.

14.1.2 Conforme a Súmula 247, BRASIL, Tribunal de Contas da União:

"É obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes que, embora não dispondo de capacidade para a execução, fornecimento ou aquisição da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas, devendo as exigências de habilitação adequar-se a essa divisibilidade."

14.1.3 A licitação por áreas especializadas por meio de CONTRATADAS distintas poderia causar prejuízo para o conjunto da licitação (questões técnicas) ou para a economia de escala (questões econômicas), e tornaria inviável e prejudicial o bom desempenho da prestação dos serviços, por se tratar de serviços complementares. Por outro lado, a contratação dessa solução por uma única empresa deverá gerar benefícios como a redução do valor final do contrato. Além disso, esse modelo elimina o problema de ter de gerenciar múltiplos fornecedores para uma única solução.

14.1.4 Visando o ganho de escala, conforme a Súmula 247 do TCU, os recursos que trabalham em uma determinada área especializada poderá executar demandas de outras áreas especializada desde que tenham os requisitos técnicos. Considera-se mais adequada a adoção do modelo da Segunda Solução, **Lote Único - Valor Mensal + Níveis Mínimos de Serviços (NMS)**. Contratação por Lote Único, baseada em Valor Fixo mensal, para o serviço rotineiro (Níveis I, II e III). A opção pelo agrupamento dos respectivos serviços técnicos em um lote, considerados esses em escala de IIº e IIIº níveis de demandas, encontra respaldo no: ""Guia de Boas Práticas e Orientações para Contratação de Service Desk", quando neste Guia há recomendação sobre se adotar ou não o modelo de contratação baseado em lote único. É o que se verifica no trecho extraído do Guia:

*"Assim sendo, não é recomendado para contratos que englobem os três níveis de prestação de serviços do modelo de Service Desk, devendo o terceiro nível, se terceirizado, ser provido por empresa diversa daquela - ou daquelas - que atende(m) aos dois primeiros."*

O trecho acima transcrito está no contexto das recomendações para modelos de contratação que adotam o modelo de remuneração, quando trata da remuneração por UST ou por chamado registrado, o que não é o caso da contratação pretendida neste estudo técnico.

14.1.5 Observa ainda, que quanto ao modelo de remuneração a solução escolhida tem como principal mecanismo de remuneração a definição de Valor Fixo Mensal, também citado como passível de ser adotada pelo Guia:

*"Caso tenha-se optado por pagamento baseado em unidades de serviço prestado, tais como a UST ou pagamento por chamado, o regime empregado é necessariamente a "empreitada por preço unitário". No caso de utilização de pagamento por valor fixo mensal, em que, pelo menos em princípio, os custos finais dos serviços para o contrato todo são estimados com melhor precisão, pode-se classificar o regime de execução como "empreitada por preço global", embora o pagamento venha a ser efetuado em parcelas mensais."*

14.1.6 Acrescem-se a esses aspectos as consequentes vantagens:

1ª - econômica, pelo fato de os valores agrupados relativos àqueles 3 (três) níveis de demandas serem fixos e objetivamente mensuráveis, fator que elimina a preocupante oscilação dos valores mensais dos serviços;

2ª - administrativa, por propiciar a melhor gestão, com menor vinculação de servidores envolvidos nos processos de fiscalização, na resolução de conflitos, sejam eles, inclusive, de gerenciamento de pessoas e de definição de competências, porém com maior vinculação deles as atividades mais complexas, como aquelas relacionadas à gestão e à execução de projetos específicos de Tecnologia da Informação, ao planejamento, à definição, à coordenação, à supervisão, ao controle das atividades de TI, de maneira geral;

3ª - operacional, por promover o aprimoramento daqueles servidores quanto à execução de atividades técnicas inerentes aos processos de Tecnologia da Informação, por lhes propiciar melhores condições para atuarem em situações de resoluções de conflitos, sejam eles de ordem técnica e operacional, como adoção de procedimentos, de metodologias, de melhor definição acerca de processos de configuração, instalação, implantação de Soluções de TIC, sejam eles de ordem analítica, como acompanhamento, evolução, desempenho e funcionalidades acerca dos procedimentos adotados, bem como das Soluções de TIC implantadas.

14.1.7 Nessa linha argumentativa, vale exemplificar esta situação, regular e comum, de uma demanda de usuário encaminhada por meio da Central de Serviços, canal primário de operação de atendimento ao usuário, que, para ser solucionada, invoque uma alteração de banco de dados e a configuração de um aplicativo de comunicação, que no caso específico para o 1º nível é prestado através de Contratação específica da DTI/PF.

14.1.8 A situação, para ser resolvida, necessariamente, terá de transitar e promover ações de análise, ajuste e alterações isoladas em vários dos subitens ora contratados, entendidos esses aqui como IIº e IIIº níveis. Evoluindo no exemplo, a partir do registro no primeiro nível, haverá busca de resolução pelo segundo e/ou terceiro nível, dispondo para repercussão direta no modelo e fluxo operacional da sustentação do ambiente, o que, por sua vez, requisitará uma ação planejada de melhoria.

14.1.9 Cabe ao administrador público estimular as condições para o aumento da competitividade e, em consequência, do crescimento e desenvolvimento econômicos, porém sem perder de vista, nesse caso, a essência dos resultados que requer, da solução técnica adequada e da melhor capacidade de gerenciamento de interfaces entre os diversos subitens de serviços. Um aspecto isolado ou uma característica não deve sobrepor-se à outra, mas conviver em igualdade e em harmonia. Com esse norteamento, é que a divisão dos itens por lotes foi afastada, uma vez que a necessidade técnica de integração dos serviços e a interdependência de requisitos de sua execução, entre os diversos aspectos relativos à sua eficiência e sua eficácia, faz-se necessária. Além disso, vale destacar que este é o cenário atual da SR/PF/BA e suas descentralizadas, que possui um único contrato para a prestação desses serviços.

14.1.10 É importante frisar que os itens que compõem a solução, serão adjudicados em favor de uma única empresa. Tal exigência justifica-se pela complexidade e da total dependência entre os serviços a serem prestados. Para a presente contratação, devido à complexidade dos serviços envolvidos, está sendo considerado que o objeto englobará todo o conjunto da solução que deverá ser adjudicada por valor global, não sendo tecnicamente viável o parcelamento do objeto. A inviabilidade do parcelamento do objeto ocorre em virtude da complexidade e riscos envolvidos na prestação de serviços de manutenção, necessários para prover, por completo, o suporte aos equipamentos e a infraestrutura de TIC. Portanto, devido à complexidade do objeto dessa licitação e suas peculiaridades técnicas (coesão e integração), é tecnicamente inviável, o desmembramento da manutenção do fornecimento de componentes e suporte técnico por itens separados, além de fugir às melhores práticas das contratações analisadas no âmbito da Administração Pública.

Com base na análise de outras contratações feitas por órgãos da APF, são premissas fundamentais para a supracitada contratação alguns pontos técnicos estratégicos para compor o objeto a ser contratado:

Por se tratar de uma única solução composta por vários subitens, contendo seus diversos serviços, o fornecimento da solução como um todo é fundamental para a garantia da disponibilidade do serviço, uma vez que a falha de um deles pode comprometer os diversos serviços.

A adjudicação do objeto desta contratação à empresas distintas, além de aumentar seu custo administrativo, abre margem para que as empresas licitantes deixem de prestar o serviço contratado, alegando que a falha de um componente sob sua responsabilidade foi causada por falha de componente sob responsabilidade de outra CONTRATADA.

O próprio TCU já teve a oportunidade de se manifestar no sentido de que a licitação por lote único seria mais eficiente para a administração, conforme descrito no Acórdão nº 3.140/2006 que diz:

*"Cabe considerar, porém, que o modelo para a contratação parcelada adotado nesse parecer utilizou uma excessiva pulverização dos serviços. Para cada um de cinco prédios, previram-se vários contratos (ar condicionado, instalações elétricas e eletrônicas, instalações hidrossanitárias, civil). Esta exagerada divisão de objeto pode maximizar a influência de fatores que contribuem para tornar mais dispendiosa a contratação (...) embora as estimativas numéricas não mostrem consistência, não há nos autos nenhuma evidência no sentido oposto, de que o parcelamento seria mais vantajoso para a Administração. Ao contrário, os indícios são coincidentes em considerar a licitação global mais econômica" (Acórdão nº 3140/2006 do TCU).*

De modo a impedir que esse cenário se torne realidade, comprometendo a disponibilidade de todos os serviços de TIC desta Fundação, é fundamental que o objeto desta contratação seja adjudicado a uma única licitante. As razões aqui elencadas, por estabelecerem de modo claro que há prejuízo técnico no parcelamento do objeto, se coadunam com a previsão existente na Súmula nº 247/2004 do TCU:

*É obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes que, embora não dispondo de capacidade para a execução, fornecimento ou aquisição da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas, devendo as exigências de habilitação adequar-se a essa divisibilidade. (grifo nosso)*

Assim, nas hipóteses de licitação com diversidade de serviços e produtos, o entendimento dos Tribunais de Contas tem sido o de que o parcelamento ou não do objeto da licitação deve ser auferido sempre no caso concreto, perquirindo-se essencialmente acerca da viabilidade técnica e econômica do parcelamento e da divisibilidade do objeto. O TCU, no Acórdão nº 732/2008, se pronunciou ainda da seguinte forma:

*"a questão da viabilidade do fracionamento deve ser decidida com base em cada caso, pois cada obra tem as suas especificidades, devendo o gestor decidir analisando qual a solução mais adequada no caso concreto".*

O Professor Jorge Ulisses Jacoby Fernandes, no Parecer nº 2086/00, elaborado no Processo nº 194/2000 do TCDF, assim descreve o seu entendimento sobre o assunto:

*"Desse modo a regra do parcelamento deve ser coordenada com o requisito que a própria lei definiu: só se pode falar em parcelamento quando há viabilidade técnica para sua adoção. Não se imagina, quando o objeto é fisicamente único, como um automóvel, que o administrador esteja vinculado a parcelar o objeto. Nesse sentido, um exame atento dos tipos de objeto licitados pela Administração Pública evidencia que embora sejam divisíveis, há interesse técnico na manutenção da unicidade, da licitação ou do item da mesma. Não é pois a simples divisibilidade, mas a viabilidade técnica que dirige o processo decisório. Observa-se que, na aplicação dessa norma, até pela disposição dos requisitos, fisicamente dispostos no seu conteúdo, a avaliação sob o aspecto técnico precede a avaliação sob o aspecto econômico. É a visão jurídica que se harmoniza com a lógica.*

*Se um objeto, divisível, sob o aspecto econômico for mais vantajoso, mas houver inviabilidade técnica em que seja licitado em separado, de nada valerá a avaliação econômica. Imagine-se ainda esse elementar exemplo do automóvel: se por exemplo as peças isoladamente custassem mais barato, mesmo assim, seria recomendável o não parcelamento, pois sob o aspecto técnico é a visão do conjunto que iria definir a garantia do fabricante, o ajuste das partes compondo todo único, orgânico e harmônico. Por esse motivo, deve o bom administrador, primeiramente, avaliar se o objeto é divisível. Em caso afirmativo, o próximo passo será avaliar a conveniência técnica de que seja licitado inteiro ou dividido"(Grifo Nosso).*

Nesse ponto, traz-se à baila o entendimento de Marçal Justen Filho:

*...“O fracionamento em lotes deve respeitar a integridade qualitativa do objeto a ser executado. Não é possível desnaturar um certo objeto, fragmentando-o em contratações diversas e que importam o risco de impossibilidade de execução satisfatória.” (Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos.10. ed. São Paulo: Dialética, 2004. p. 209) (Grifo Nosso)...*

A solução em questão é composta por diversos procedimentos, cenários e características, cada um, com inúmeros segmentos e tecnologias. Os serviços requeridos de níveis I, II e III são dependentes entre si, por sua gradação e complexidade. É importante que o fluxo de atividades entre esses níveis de serviços seja fluido e contínuo para um atendimento de qualidade aos usuários e para que se possa garantir o monitoramento dos trabalhos no caso de eventuais descumprimentos dos acordos de níveis de serviço.

Caso haja divisão do objeto, empresas diferentes assumiriam uma mesma responsabilidade contratual. Além disso, seriam possivelmente utilizadas metodologias distintas para a execução das atividades inerentes ao serviço e provavelmente seriam utilizadas até mesmo diferentes ferramentas de apoio. Essa via se mostra o oposto do objetivo da contratação e poderiam comprometer diretamente a qualidade final dos serviços prestados. Além disso, a falha em um serviço causado por uma empresa poderá comprometer o ambiente causando impacto no andamento das atividades das outras empresas contratadas.

Nesse contexto, o gerenciamento centralizado de todos os níveis de serviço provê a harmonização do andamento das atividades, facilitando o correto cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos e demais requisitos contratuais. Além de evitar dificuldades na execução dos contratos de cada empresa.

A contratação separada dos níveis de serviços (NI, NII e NIII) aumentaria a quantidade de controle necessário do mesmo tipo em contratos diferentes, e que por natureza possuem serviços altamente integrados. Além do mais, as equipes de gestão deverão se reunir constantemente para controlar a interação destes contratos.

Dessa maneira, em razão do objeto constituir solução de Tecnologia da Informação de alto grau de interação entre infraestrutura e suporte técnico, de características específicas, entende-se que o parcelamento da contratação pode comprometer a sua satisfatória execução.

Portanto, com a adoção de um processo metodológico único para a prestação dos serviços contratados, destacam-se os ganhos de ordem técnica que envolvem atividades interconectadas. Conforme entendimento do Tribunal de Contas da União no acórdão 1946/2006 existindo a possibilidade de risco ao conjunto do objeto pretendido, não há razão para fragmentar inadequadamente os serviços a serem contratados.

*“20. É cediço que a regra é o parcelamento do objeto de que trata o § 1º do art. 23 da Lei Geral de Licitações e Contratos, cujo objetivo é o de melhor aproveitar os recursos disponíveis no mercado e ampliar a competitividade, mas é imprescindível que se estabeleça que a divisão do objeto seja técnica e economicamente viável. Do contrário, existindo a possibilidade de risco ao conjunto do objeto pretendido, não há razão em fragmentar inadequadamente os serviços a serem contratados.”*

Quanto ao aspecto da remuneração baseada em preço fixo, é salutar observar que, nesse caso, não haverá simplesmente o pagamento pelo serviço prestado, qual seja ele: atendimento de demandas dos usuários de TI (I e II níveis); operação da infraestrutura de TI (III nível); monitoramento do ambiente de TI, qualquer que seja o nível de execução desses serviços. É imprescindível que, nesse caso, haja a definição de contrapartidas, que, usualmente, são estabelecidas mediante Níveis Mínimos de Serviços Exigidos.

Essa forma de remuneração tem ganhado força e prática após edição do Acórdão TCU nº 786/2006 - Plenário, e da Nota Técnica nº 06/2010 da SEFTI/TCU. Os Níveis Mínimos de Serviços Exigidos podem ser definidos quando da contratação, de acordo com a necessidade de cada Contratante, mas, de forma geral, vão envolver:

- prazo de atendimento para as demandas de usuários;
- índice de satisfação dos usuários de TIC;
- índice de disponibilidade de serviços de TIC;
- vinculação de chamados na base de conhecimento.

É possível pensar que, nesse cenário, a Contratada poderia receber um valor fixo pelo atendimento de demandas dos usuários de TIC e pela manutenção da disponibilidade dos serviços de TIC sem que, para isso, desprendesse nenhum ou pouco esforço, seja pela inexistência de demandas de usuários, seja pela inexistência da necessidade de intervenção no ambiente de TIC. Isso, entretanto, é muito pouco provável, pois o próprio dinamismo das demandas dos usuários de TIC, bem como as atualizações tecnológicas, a degradação de desempenho, necessidades de adequações de segurança (mitigação de riscos) e melhor experiência do usuário no uso dos serviços oferecidos, são fatores que determinam que um ambiente de TIC deve ser continuamente verificado, mantido e gerido. A esse serviço contínuo denomina-se Operação do Ambiente de TIC.

Nesse cenário, o atendimento de demandas de usuários, manutenção da disponibilidade, manutenção/gestão da segurança do ambiente de TIC e melhora contínua na experiência do usuário, são trabalhos que requerem esforço constante, por meio de atividades operacionais das Equipes Técnicas de TIC, ainda que seja difícil e muito relativa a mensuração desses esforços.

Ademais, a precificação com preço fixo é promissora, já que permitirá ampla concorrência por meio de licitação na modalidade de Pregão Eletrônico, do tipo menor preço, ou seja, definidas as condições de execução dos serviços, a completa descrição do ambiente de TIC da Instituição e dos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos, acredita-se que deverá sagrar-se vencedora do certame a licitante que tenha melhor e mais otimizada capacidade operacional, elemento que a levará a ter menor esforço para realização dos serviços e, conseqüentemente, menor custo diante de suas concorrentes para entregar o mesmo nível de serviço exigido. O levantamento e estudo de Editais de outros órgãos demonstram que tem sido grande a adesão a este modelo de contratação, principalmente no que se refere a contratação em Lote Único, para que desta forma uma única contratada fique responsável para prestação de serviços de TIC relacionados a Service Desk e Operação de Infraestrutura.

Diante deste cenário, é essencial a contratação de empresa especializada em serviços de suporte técnico contínuo de Infraestrutura de TI (níveis II e III) para viabilizar novos projetos a fim de atender as necessidades da SR/PF/BA e suas descentralizadas.

## 15. Justificativa econômica da escolha da solução

15.1 A Súmula nº 269 do TCU estabelece que, nas contratações para a prestação de serviços de Tecnologia da Informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis mínimos de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos.

15.1.1 Analisando a referida Súmula sob diversos aspectos como qualidade dos serviços, produtividade, nível de maturidade deste Órgão, além do catálogo de serviços vigente, a complexidade de gestão do contrato e esforço de fiscalização, dentre outros, entende-se que, para esta contratação, o modelo mais adequado é a execução Indireta presenciais e não presenciais na modalidade de remuneração por parcela mensal fixa com Níveis Mínimos de Serviços – NMS a serem executados. Neste modelo, caso a contratada não atingir os NMS, haverá incidência de reduções e descontos no caso e descumprimento dos mesmos. Atualmente é a que hoje melhor atende ao objetivo da contratação, permitindo a mensuração dos resultados e o atendimento aos níveis de serviço definidos para cada um dos serviços previstos, tornando-a tecnicamente viável.

15.1.2 Com base em todo o arcabouço analítico levantado neste Estudo Técnico, lições aprendidas com os contratos anteriores, análise de modelos de contratações existentes na Administração Pública e visando implementar mais eficiência nos serviços prestados à sociedade, a equipe de planejamento da contratação ponderou todos os aspectos relacionados à escolha de modo a buscar o maior nível possível de segurança quanto à adequação do modelo selecionado às necessidades da SR/PF/BA e suas descentralizadas.

15.1.3 É importante destacar que, durante a realização deste Estudo Técnico, foram pesquisados diversos modelos de contratação de Central de Serviços, Suporte Especializado em sustentação do ambiente de TIC e Suporte especializado em Monitoramento de ambiente de Tecnologia da Informação existentes na Administração Pública. e concluímos que cada órgão define uma solução que melhor o atende, e esteja mais adequado ao seu nível de maturidade, às necessidades e, principalmente, às suas peculiaridades. No caso específico da Polícia Federal, todas as contratações de TIC, devem seguir as políticas definidas nacionalmente pela DTI. Desta forma, em conformidade com os princípios preconizados pela DTI e em confluência com as contratações praticadas, tanto pela unidades da Polícia Federal em todo o Brasil, assim como, os modelos de contratação empregados pela Administração Pública Federal como um todo. Optamos por recomendar a contratação da melhor solução possível para SR/PF/BA e suas descentralizadas – considerando suas necessidades e peculiaridades em primeiro plano, sem desprezar a necessária aderência ao regramento legal e normativo das contratações públicas de TIC. Isto posto, a equipe de planejamento da contratação finaliza este Estudo Técnico e declara viabilidade da contratação.

15.1.4 - Estimativa do TCO ao Longo dos anos.

Descrição da solução	Estimativa de TCO ao longo dos anos					Total
	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4	Ano 5	

Solução Viável 1	R\$987.897,00	R\$1.043.022,00	R\$1.101.233,00	R\$1.162.671,00	R\$1.227.548,00	R\$5.522.362,00
------------------	---------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------

15.1. 4. 1 Em conformidade com a IN SGD/ME nº 94/2022 de 23 de dezembro de 2022, o cronograma de gastos com os respectivos reajuste serão baseados no Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, elaborado pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA. Assim para fins de projeção foi aplicado o ICTI acumulado entre maio de 2022 e abril de 2023. Conforme publicação disponível no endereço eletrônico : <https://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/2023/06/indice-de-custo-da-tecnologia-da-informacao-icti-abril-de-2023>.

## 16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

1.

16.1 - Garantir a alta disponibilidade e expansão dos sistemas e equipamentos que compõem a infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação da SR/PF/BA.

2. 16.2- Garantir o perfeito funcionamento de toda a infraestrutura e parque tecnológico colocados à disposição dos usuários de tecnologia da informação e comunicação da SR/PF/BA.

3. 16.3 - Continuidade no oferecimento dos serviços prestados pelo NTI/SR/PF/BA aos diversos usuários internos de sistemas da Polícia Federal nesta Regional e suas Delegacias Descentralizadas.

4. 16.4 - Melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo NTI/SR/PF/BA.

5. 16.5 - Aumento da eficiência na gestão dos contratos de prestação de serviços de TIC.

## 17. Providências a serem Adotadas

1. 17.1 - Para a execução do contrato, não há necessidade de adequações físicas nas unidades de prestação de serviço.

2. 17.2 - Os equipamentos a serem utilizados, como computadores, telefones, já constam do patrimônio da SR/PF/BA.

## 18. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

### 18.1. Justificativa da Viabilidade

Conforme já mencionado neste Estudo Técnico Preliminar e também exposto do Documento de Oficialização da Demanda, a solução escolhida tem como benefícios a serem alcançados garantir a alta disponibilidade e expansão dos sistemas e equipamentos que compõem a infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação da SR/PF/BA, garantir o perfeito funcionamento de toda a infraestrutura e parque tecnológico colocados à disposição dos usuários de tecnologia da informação e comunicação da SR/PF/BA, continuidade no oferecimento dos serviços prestados pelo NTI/SR/PF/BA aos diversos usuários internos de sistemas da Polícia Federal nesta Regional e suas Delegacias Descentralizadas, melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo NTI/SR/PF/BA, aumento da eficiência na gestão dos contratos de prestação de serviços de TIC.

Com base no estudo realizado e o alinhamento aos moldes dos serviços executados órgão central de TIC da PF, entende-se que modelo denido pela DTI e pretendido pelo NTI possibilitará a continuidade da modernização tecnológica e funcional da PF, possibilitando o crescimento e a melhoria da qualidade dos atendimentos às demandas dos usuários nais, relacionadas ao apoio técnico, no uso dos recursos computacionais e serviços disponibilizados pelas áreas de TIC da PF.

Assim, esta Equipe de Planejamento da Contratação declara a viabilidade desta contratação, contendo em termos de eficácia, eficiência, efetividade e economicidade.

## 19. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

**SIDNEY ALCANTARA BORGES**

Membro da comissão de contratação

**BRUNO CRUZ SOUTO**

Membro da comissão de contratação

**JOSE RONALDO SANTOS ALCANTARA**

Membro da comissão de contratação

**FLAVIO MARCIO ALBERGARIA SILVA**

Autoridade competente

ANEXO – III

MODELO DE TERMO/DECLARAÇÃO DE VISTORIA

Ref.: Pregão Eletrônico Nº 02/2023.

Processo nº 08255.000840/2023-97

Na forma deste do edital, declaro que a empresa \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ/MF sob o nº \_\_\_\_\_, através do Sr. \_\_\_\_\_ Cédula de Identidade nº \_\_\_\_\_, devidamente identificado, tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações relativas ao objeto da licitação em epígrafe, através de vistoria no local onde serão executados os respectivos serviços, mediante inspeção e coleta de informações de todos os dados e elementos que possam vir a influir no valor da proposta a ser oferecida o certame supra.

Salvador/BA, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2023.

\_\_\_\_\_  
Nome completo do representante legal da licitante

\_\_\_\_\_  
Nome do servidor responsável (SR/BA)

**Observação 1:** A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo a licitante vencedora assumir os ônus dos serviços decorrentes.

**Observação 2:** Caso opte pela não realização da visita técnica, o licitante deverá declarar (emitir declaração substituindo este termo de visita) que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação, conforme item 10.11 do Termo de Referência.

**ANEXO V**  
**MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL**  
(em papel timbrado da licitante)

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º 02/2023**

Contratação de serviços continuados de suporte técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), e serviços continuados de manutenção em infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para a SR/DPF/BA

PROCESSO N. 08255.000840/2023-97

À Superintendência de Polícia Federal da Bahia

Senhor Pregoeiro,

A empresa (NOME DA EMPRESA) ....., (nº do CNPJ)....., sediada (endereço completo)....., tendo examinado minuciosamente as normas específicas do Pregão Eletrônico n.º 02/2023, cujo objeto é a Contratação de serviços continuados de suporte técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), e serviços continuados de manutenção em infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para a SR/DPF/BA, conforme as especificações constantes do Edital e dos seus Anexos, e após tomar conhecimento de todas as condições lá estabelecidas, declaramos expressamente que:

1 - Propomos prestar, sob nossa integral responsabilidade, os serviços Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e serviços continuados de manutenção em infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), objeto do referido Edital de Pregão Eletrônico.

2 – Desta forma, o valor mensal é de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_), e o valor global para o período de 12 (doze) meses é de R\$ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_).

3 - Nos preços indicados acima estão incluídos, além dos serviços, todos os custos, benefícios, encargos, tributos e demais contribuições pertinentes.

4 – Declaramos que esta proposta é Exequível e possuímos plena capacidade de executar o contrato nos valores acima mencionados, ainda que os mesmos possam, eventualmente, se apresentar abaixo dos limites mínimos estabelecidos pela Portaria do MPOG.

5 – Declaramos conhecer a legislação de regência desta licitação e que os componentes serão fornecidos de acordo com as condições estabelecidas no Edital, o qual conhecemos e aceitamos em todos os seus termos, inclusive quanto ao pagamento e outros.

6 – Declaramos, também, que nenhum direito a indenização ou a reembolso de quaisquer despesas nos será devido, caso a nossa proposta não seja aceita, seja qual for o motivo.

7 - Esta proposta é válida por 60 (sessenta) dias, a contar da data estabelecida para a sua apresentação.

8 - Os pagamentos deverão ser creditados à conta corrente n.º \_\_\_\_\_, agência \_\_\_\_\_, Banco \_\_\_\_\_.

9 – O responsável pela assinatura do Contrato, é o(a) Sr(a) \_\_\_\_\_, CPF n.º \_\_\_\_\_, endereço\_\_\_\_\_.

10 - Os contatos poderão ser efetuados através do telefone \_\_\_\_\_ e do e-mail\_\_\_\_\_.

Local, data

\_\_\_\_\_  
Assinatura

Nome do Representante Legal da Empresa:

RG:

CPF:

Telefone/fax/e-mail para eventual contato



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJSP - POLÍCIA FEDERAL  
GESTÃO DE CONTRATOS - GESCON/SELOG/SR/PF/BA

**MINUTA DE CONTRATO**

Processo nº 08255.007831/2023-27

**MODELO DE TERMO DE CONTRATO**

**Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021**

**SERVIÇOS – LICITAÇÃO[A1]**

**ÓRGÃO OU ENTIDADE PÚBLICA**

(Processo Administrativo nº.....)

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº ...../....., QUE FAZEM ENTRE SI A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO (A) ..... E .....

*A União / Autarquia ..... / Fundação ....., (utilizar a menção à União somente se for órgão da Administração Direta, caso contrário incluir o nome da autarquia ou fundação conforme o caso) por intermédio do(a) ..... (órgão contratante), com sede no(a) ....., na cidade de ..... /Estado ..., inscrito(a) no CNPJ sob o nº ....., neste ato representado(a) pelo(a) ..... (cargo e nome), nomeado(a) pela Portaria nº ....., de ..... de ..... de 20..., publicada no DOU de ..... de ..... de ....., portador da Matrícula Funcional nº ....., doravante denominado CONTRATANTE, e o(a) ....., inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº ....., sediado(a) na ....., em ..... doravante designado CONTRATADO, neste ato representado(a) por ..... (nome e função no contratado), conforme atos constitutivos da empresa **OU** procuração apresentada nos autos, tendo em vista o que consta no Processo nº ..... e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico n. .../..., mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.[A2]*

**1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO (art. 92, I e II)**

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação de ....., nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. Objeto da contratação:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
------	---------------	--------	-------------------	------------	----------------	-------------

1

2

3

...

[A3]

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

1.3.1. O Termo de Referência;

1.3.2. O Edital da Licitação;

1.3.3. A Proposta do contratado;

1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

## 2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de ..... contados do(a) ....., na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021.

2.1.1. O prazo de vigência será automaticamente prorrogado, independentemente de termo aditivo, quando o objeto não for concluído no período firmado acima, ressalvadas as providências cabíveis no caso de culpa do contratado, previstas neste instrumento.[A4]

OU

2.2. O prazo de vigência da contratação é de ..... contados do(a) ....., prorrogável para até 10 anos, na forma dos [artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021](#). [A5]

2.2.1. A prorrogação de que trata esse item é condicionada à avaliação, por parte do Gestor do Contrato, da vantajosidade da prorrogação, a qual deverá ser realizada motivadamente, com base no Histórico de Gestão do Contrato, nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, e nos demais aspectos que forem julgados relevantes.

2.2.2. O contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

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

2.2.4. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

OU

2.3. O prazo de vigência da contratação é de ..... contados do(a) ....., [A6] prorrogável para até 15 anos (máximo de 15 anos, incluindo prorrogações), na forma do artigo 114 da Lei nº 14.133, de 2021.

2.3.1. A prorrogação de que trata esse item é condicionada à avaliação, por parte do Gestor do Contrato, da vantajosidade da prorrogação, a qual deverá ser realizada motivadamente, com base no Histórico de Gestão do Contrato, nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, e nos demais aspectos que forem julgados relevantes.

2.3.2. O contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

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

2.3.4. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

2.3.5. O contrato não poderá ser prorrogado quando o contratado tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

## 3. CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS ( [art. 92, IV, VII e XVIII](#))

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

#### 4. CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

OU

4.2. É permitida a subcontratação parcial do objeto, até o limite de .....% (..... por cento) do valor total do contrato, nas seguintes condições:[\[A7\]](#)

4.3. É vedada a subcontratação completa ou da parcela principal da obrigação, abaixo discriminada:

4.3.1. ...

4.3.2. ...

4.4. Poderão ser subcontratadas as seguintes parcelas do objeto:

4.4.1. ....

4.4.2. ....

4.5. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral do contratado pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades do subcontratado, bem como responder perante o contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.[\[A8\]](#)

4.6. A subcontratação depende de autorização prévia do contratante, a quem incumbe avaliar se o subcontratado cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto.

4.7. O contratado apresentará à Administração documentação que comprove a capacidade técnica do subcontratado, que será avaliada e juntada aos autos do processo correspondente.

4.8. É vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica, se aquela ou os dirigentes desta mantiverem vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na contratação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou se deles forem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral, ou por afinidade, até o terceiro grau.

4.9. Caso tenha sido formulada no Termo de Referência a exigência de subcontratação de microempresas ou empresas de pequeno porte (art. 48, II, da Lei Complementar n. 123, de 2006, e art. 7º, do Decreto n.º 8.538, de 2015), além do regramento acima, deverão ser observadas as seguintes disposições específicas:

4.9.1. O CONTRATADO deverá apresentar, ao longo da vigência contratual, sempre que solicitada, a documentação de regularidade fiscal das microempresas e empresas de pequeno porte subcontratadas, sob pena de rescisão, aplicando-se o prazo para regularização previsto no § 1º do art. 4º do Decreto n.º 8.538, de 2015;

4.9.2. O CONTRATADO deverá substituir a subcontratada, no prazo máximo de trinta dias, na hipótese de extinção da subcontratação, mantendo o percentual originalmente subcontratado até a sua execução total, notificando o CONTRATANTE, sob pena de rescisão, sem prejuízo das sanções cabíveis, ou a demonstrar a inviabilidade da substituição, hipótese em que ficará responsável pela execução da parcela originalmente subcontratada;

4.9.3. O CONTRATADO será responsável pela padronização, pela compatibilidade, pelo gerenciamento centralizado e pela qualidade da subcontratação.

4.9.4. Os empenhos e pagamentos referentes às parcelas subcontratadas serão destinados diretamente às microempresas e empresas de pequeno porte subcontratadas.

#### 5. CLÁUSULA QUINTA - PREÇO

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

OU

5.2. O valor total da contratação é de R\$..... (.....)[\[A9\]](#)

5.3. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e

comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

5.4. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao contratado dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos.[\[A10\]](#)

## 6. CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO ([art. 92, V e VI](#))

6.1. O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

## 7. CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE ([art. 92, V](#))[\[A11\]](#)

7.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em \_\_/\_\_/\_\_ (DD/MM/AAAA).

7.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade[\[A12\]](#).

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

7.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

7.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

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

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

7.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

## 8. CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE ([art. 92, X, XI e XIV](#))

8.1. São obrigações do Contratante, além das previstas no termo de referência[\[A13\]](#) :

8.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;

8.3. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

8.4. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

8.5. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;

8.6. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal no que pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;

8.7. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;

8.8. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;

8.9. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;

8.10. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

8.11. A Administração terá o prazo de *XXXXXXX*, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período. [\[A14\]](#)

8.12. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de *XXXXXX*. [\[A15\]](#)

8.13. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais. [\[A16\]](#)

8.14. Comunicar o Contratado na hipótese de posterior alteração do projeto pelo Contratante, no caso [do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021](#).

8.15. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

## 9. CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO ([art. 92, XIV, XVI e XVII](#)) [\[A17\]](#)

9.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas, além das previstas no termo de referência [\[A18\]](#) :

9.2. Manter preposto aceito pela Administração no local ou do serviço para representá-lo na execução do contrato.

9.3. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

9.4. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior ([art. 137, II](#)) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.5. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;

9.6. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados; [\[A19\]](#)

9.7. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o [Código de Defesa do Consumidor \(Lei nº 8.078, de 1990\)](#), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.8. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do [artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021](#);

9.9. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT; [\[A20\]](#)

9.10. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante;

9.11. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal

ou acidente que se verifique no local dos serviços.

9.12. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

9.13. Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

9.14. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.

9.15. 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.

9.16. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.

9.17. 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;

9.18. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;

9.19. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação ([art. 116](#));

9.20. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas ([art. 116, parágrafo único](#));

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

9.22. 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 contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no [art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021](#);

9.23. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante;

9.24. Realizar os serviços de manutenção e assistência técnica no(s) seguinte(s) local(is) ... (inserir endereço(s));

9.24.1. O técnico deverá se deslocar ao local da repartição, salvo se o contratado tiver unidade de prestação de serviços em distância de [...] (inserir distância conforme avaliação técnica) do local demandado [\[A21\]](#).

9.25. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços;

9.26. Ceder ao Contratante todos os direitos patrimoniais relativos ao objeto contratado, o qual poderá ser livremente utilizado e/ou alterado em outras ocasiões, sem necessidade de nova autorização do Contratado. [\[A22\]](#)

9.26.1. Considerando que o projeto contratado se refere a obra imaterial de caráter tecnológico, insuscetível de privilégio, a cessão dos direitos a que se refere o subitem acima inclui o fornecimento de todos os dados, documentos e elementos de informação pertinentes à tecnologia de concepção, desenvolvimento, fixação em suporte físico de qualquer natureza e aplicação da obra.

## 10. CLÁUSULA DÉCIMA- OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD [\[A23\]](#)

10.1. As partes deverão cumprir a [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 \(LGPD\)](#), quanto a todos os

dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

10.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do [art. 6º da LGPD](#).

10.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

10.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

10.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do [art. 15 da LGPD](#), é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do [art. 16 da LGPD](#), incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

10.6. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD. [\[A24\]](#)

10.7. O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

10.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados. [\[A25\]](#)

10.9. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

10.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados ([LGPD, art. 37](#)), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

10.11. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

10.12. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

10.13. Os contratos e convênios de que trata o [§ 1º do art. 26 da LGPD](#) deverão ser comunicados à autoridade nacional. [\[A26\]](#)

## 11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO ([art. 92, XII](#))

11.1. Não haverá exigência de garantia contratual da execução. [\[A27\]](#)

OU

11.2. A contratação conta com garantia de execução, nos moldes do [art. 96 da Lei nº 14.133, de 2021](#), na modalidade XXXXXX, em valor correspondente a X% (XXXX por cento) do valor inicial/total/anual do contrato. [\[A28\]](#)

OU

11.3. A contratação conta com garantia de execução do contrato, nos moldes do [art. 96](#), combinado com [art. 101, ambos da Lei nº 14.133, de 2021](#), na modalidade XXXXXX, em valor correspondente a X% (XXXX por cento) do valor total/anual do contrato, acrescido do valor dos bens abaixo arrolados, dos quais o contratado será depositário:

11.3.1. BEM 1..... Valor

11.3.2. BEM 2 .....Valor

11.3.3. ...

11.3.4. TOTAL ..... Valor total

OU

11.4. O contratado apresentará, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública ou, ainda, pela fiança bancária, em valor correspondente a X% (XXXX por cento) do valor inicial/total/anual do contrato [\[A29\]](#).

OU

11.5. O contratado apresentará, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública ou, ainda, pela fiança bancária, em valor correspondente a correspondente a X% (XXXX por cento) do valor inicial/total/anual do contrato, acrescido do valor dos bens abaixo arrolados, dos quais o contratado será depositário:

11.5.1. BEM 1..... Valor

11.5.2. BEM 2 .....Valor

11.5.3. ...

11.5.4. TOTAL ..... Valor total

11.6. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice permanecerá em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

11.7. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato E/OU por XXXXXX dias após o término da vigência contratual, permanecendo em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas. [\[A30\]](#)

11.8. A apólice do seguro garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

11.9. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no item 11.10 deste contrato.

11.10. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

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

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

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

11.11.3. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo contratado, quando couber.

11.12. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 11.11, observada a legislação que rege a matéria.

11.13. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária. [\[A31\]](#)

11.14. 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 Economia.

11.15. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do [artigo 827 do Código Civil](#).

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

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

11.18. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

11.18.1. O emitente da garantia ofertada pelo contratado deverá ser notificado pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais ([art. 137, § 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021](#)).

11.18.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do [art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022](#).

11.19. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do contratante, mediante termo circunstanciado, de que o contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato;

11.20. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

11.21. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

11.22. O contratado autoriza o contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e neste Contrato.

11.23. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista especificamente no Termo de Referência.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS ( [art. 92, XIV](#))

12.1. Comete infração administrativa, nos termos da [Lei nº 14.133, de 2021](#), o contratado que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

12.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

i) **Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));

ii) **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));

iii) **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

iv) **Multa:**

(1) Moratória de .....% (..... por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de ..... (.....) dias;

(2) *Moratória de ... (...) do valor total do contrato por dia de atraso injustificado, até o máximo de ... (...), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.*

*a. O atraso superior a XXXXXX dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o [inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021](#). [A32]*

(3) Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 12.1, de ...% a ...% do valor do Contrato.

(4) Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 12.1, de ...% a ...% do valor do Contrato.

(5) Para infração descrita na alínea “b” do subitem 12.1, a multa será de ...% a ...% do valor do Contrato.

(6) Para infrações descritas na alínea “d” do subitem 12.1, a multa será de ...% a ...% do valor do Contrato.

(7) Para a infração descrita na alínea “a” do subitem 12.1, a multa será de ...% a ...% do valor do Contrato, ressalvadas as seguintes infrações:

*[INDICAR ITENS ESPECÍFICOS DE INEXECUÇÃO PARCIAL QUE JUSTIFIQUEM PENA DIVERSA][A33]*

12.3. [A34] A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante ([art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

12.4. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa ([art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.5. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação ([art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

12.6. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente ([art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.7. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de XX (XXXX) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

12.8. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no **caput** e parágrafos do [art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021](#), para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

12.9. Na aplicação das sanções serão considerados ([art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)):

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o Contratante;
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

12.10. Os atos previstos como infrações administrativas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos [na Lei nº 12.846, de 2013](#), serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida [Lei \(art. 159\)](#).

12.11. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou

à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia ([art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

12.12. O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. ([Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021](#))

12.13. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do [art. 163 da Lei nº 14.133/21](#).

12.14. Os débitos do contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da [Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022](#).

### 13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL ([art. 92, XIX](#))[A35]

13.1. O contrato será extinto quando cumpridas as obrigações de ambas as partes, ainda que isso ocorra antes do prazo estipulado para tanto.

13.2. Se as obrigações não forem cumpridas no prazo estipulado, a vigência ficará prorrogada até a conclusão do objeto, caso em que deverá a Administração providenciar a readequação do cronograma fixado para o contrato.

13.3. Quando a não conclusão do contrato referida no item anterior decorrer de culpa do contratado:

*a) ficará ele constituído em mora, sendo-lhe aplicáveis as respectivas sanções administrativas; e*

*b) poderá a Administração optar pela extinção do contrato e, nesse caso, adotará as medidas admitidas em lei para a continuidade da execução contratual.*

OU

13.4. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

13.5. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

13.6. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.[A36]

13.7. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.[A37]

13.8. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no [artigo 137 da Lei nº 14.133/21](#), bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.8.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os [artigos 138 e 139](#) da mesma Lei.

13.8.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

13.8.3. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

13.9. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

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

13.9.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.9.3. Indenizações e multas.

13.10. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório ([art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021](#)).

13.11. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).

#### 14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA ([art. 92, VIII](#))

14.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

I.Gestão/Unidade:

II.Fonte de Recursos:

III.Programa de Trabalho:

IV.Elemento de Despesa:

V.Plano Interno:

VI.Nota de Empenho:

14.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.[\[A38\]](#)

#### 15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS ([art. 92, III](#))

15.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na [Lei nº 14.133, de 2021](#), 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.[\[A39\]](#)

#### 16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – ALTERAÇÕES

16.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos [arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#).

16.2. O contratado é obrigado 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.

16.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

16.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do [art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

#### 17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO

17.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no [art. 94 da Lei 14.133, de 2021](#), bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, *caput*, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao [art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012](#).

#### 18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO ([art. 92, §1º](#))

18.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal em ....., Seção Judiciária de ..... para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação,

conforme [art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21.](#)

[Local], [dia] de [mês] de [ano].

---

Representante legal do CONTRATANTE

---

Representante legal do CONTRATADO

TESTEMUNHAS:

1-

2- [\[A40\]](#)

---

### **[A1] ORIENTAÇÕES PARA USO DO MODELO – LEITURA OBRIGATÓRIA**

**1) O presente modelo de Contrato procura fornecer um ponto de partida para a definição do objeto e condições da contratação. As cláusulas contidas nos modelos de minuta contratual, ao contrário do TR, foram feitas para sofrerem poucas alterações. No entanto, havendo a necessidade de modificações, remanesce plenamente possível assim proceder.**

**2) A redação em preto consiste no que se espera ser invariável. Ela até pode sofrer modificações a depender do caso concreto, mas a diferença é que não são disposições feitas para variar. Por essa razão, quaisquer modificações nas partes em preto, sem marcação de itálico, devem necessariamente ser justificadas nos autos, sem prejuízo de eventual consulta ao órgão de assessoramento jurídico respectivo, a depender da matéria.**

**3) Os itens deste modelo destacados em vermelho itálico devem ser preenchidos ou adotados pelo órgão ou entidade pública contratante segundo critérios de oportunidade e conveniência de acordo com as peculiaridades do objeto e cuidando-se para que sejam reproduzidas as mesmas definições nos demais instrumentos da contratação (minuta do Edital, se for o caso, e minuta de Termo de Referência), para que não conflitem. São previsões feitas para variarem. Eventuais justificativas podem ser exigidas a depender do caso.**

**4) Alguns itens receberam notas explicativas, destacadas para compreensão do agente ou setor responsável pela elaboração da Minuta Contratual, que deverão ser devidamente suprimidas ao se finalizar o documento na versão original.**

**5) Este modelo contempla a contratação de serviços de TIC não contínuos ou contínuos, sem dedicação exclusiva de mão de obra, excluídos os de engenharia. Caso se trate de serviços de TIC contínuos com dedicação exclusiva de mão de obra ou serviços de engenharia, deverão ser incluídas na minuta as disposições específicas dos respectivos modelos**

**6) Recomenda-se indicar no processo a versão (mês e ano) utilizada para elaboração da minuta, em especial ao encaminhar o feito para análise jurídica. Tal informação consta no rodapé do documento. Essa indicação pode ocorrer expressamente no despacho de encaminhamento ou mantendo-se o rodapé na minuta encaminhada, conforme o caso. É um dado importante já que indica qual o parâmetro a ser utilizado na checagem.**

**7) O registro das atualizações feitas (“Nota de Atualização”) em cada versão pode ser obtido na página principal dos modelos de licitações e contratos no sítio eletrônico da AGU. Quaisquer sugestões de alteração poderão ser encaminhadas ao e-mail: [cgumodeloscontratacao@agu.gov.br](mailto:cgumodeloscontratacao@agu.gov.br).**

**8) Este modelo poderá ser adotado por todos os entes federados, conforme estabelece o inciso IV do art. 19 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, com a realização das adequações eventualmente necessárias, sobretudo em virtude da possível existência de normas locais específicas, que poderão ser consideradas no caso concreto.**

**[A2] Nota explicativa: O PARECER n.00004/2022/CNMLC/CGU/AGU (NUP: 00688.000716/2019-43), elaborado pela Câmara Nacional de Modelos de Licitação e Contratos Administrativos e aprovado pelo Consultor-Geral da União, ao tratar sobre a aplicação da Lei Geral de Proteção de Dados nos modelos**

de licitação e contratos, fixou o entendimento de que, nos contratos administrativos, “[...] **não constem os números de documentos pessoais das pessoas naturais que irão assiná-los, como ocorre normalmente com os representantes da Administração e da empresa contratada.** Em vez disso, propõe-se nos instrumentos contratuais os representantes da Administração sejam identificados apenas com a matrícula funcional [...]. Com relação aos representantes da contratada também se propõe que os instrumentos contratuais os identifiquem apenas pelo nome, até porque o [art. 61 da Lei nº 8.666, de 1993](#), e o [§1º do art. 89 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#), exigem apenas esse dado”.

**[A3]Nota explicativa:** Esta tabela é meramente ilustrativa, devendo ser ajustada conforme o caso concreto.

**[A4]Nota Explicativa:** Utilizar a redação do subitem 2.1 para **contratos de escopo**, cuja vigência se fundamenta no [art. 105 da Lei n.º 14.133, de 2021](#)

**[A5]Nota Explicativa 1:** Utilizar a redação do item 2.2 e seguintes para **contratações de serviços contínuos**, conforme [arts. 106 e 107 da Lei n.º 14.133, de 2021](#), considerando a definição do [art. 6º, XV](#), do mesmo normativo.

**Nota Explicativa 2:** Indicar o prazo inicial da contratação, que deverá ser de no máximo 5 (cinco) anos.

**[A6]Nota Explicativa 1:** Utilizar a redação do item 2.3 e seguintes para contratações que **prevejam operação continuada de sistemas estruturantes de tecnologia da informação**, conforme art. 114 da Lei nº 14.133, de 2021. O art. 2º, inciso XXXI, da Instrução Normativa SGD/ME n.º 94, de 23 de dezembro de 2022, define os sistemas estruturantes de tecnologia da informação como “sistemas de informação desenvolvidos e mantidos para operacionalizar e sustentar as atividades de pessoal, orçamento, estatística, administração financeira, contabilidade e auditoria, e serviços gerais, além de outras atividades auxiliares comuns a todos os órgãos da Administração que, a critério do Poder Executivo, necessitem de coordenação central”.

**[A7]Nota Explicativa:** A subcontratação parcial é permitida e deverá ser analisada pela Administração com base nas informações dos estudos preliminares, em cada caso concreto. Caso admitida no Termo de Referência, deve-se estabelecer com detalhamento seus limites e condições, inclusive especificando quais parcelas do objeto poderão ser subcontratadas.

**[A8]Nota Explicativa:** Em havendo a necessidade de inclusão de outras especificações técnicas quanto à subcontratação, deverão ser inseridas no tópico 4.5

**[A9]Nota Explicativa.** O cômputo do valor total do Termo de Contrato levará em conta o período inicial de vigência estabelecido.

**[A10]Nota explicativa:** Caso se trate de contrato de valor estimativo, em que a própria demanda é variável, cabe inserir o subitem 5.4.

**[A11]Nota Explicativa:** [A Lei n.º 14.133, de 2021 em seu artigo 25, §7º](#) fixou a necessidade da estipulação no contrato, **independente do prazo de sua duração**, de índice de reajustamento de preço, com data-base vinculada à data do orçamento estimado.

Vale destacar que o aludido entendimento já vinha sendo adotado nos modelos da Advocacia-Geral da União, com base no entendimento do Tribunal de Contas da União (Acórdão nº 7184/2018 - Segunda Câmara, no Acórdão nº 2205/2016-TCU-Plenário) e no Parecer nº 79/2019/DECOR/CGU/AGU, aprovado nos termos do Despacho nº 480/2020/DECOR/CGU/AGU, pelo Despacho n. 00496/2020/DECOR/CGU/AGU e Despacho n. 00643/2020/GAB/CGU/AGU (NUP 08008.000351/2017-17).

A [Lei n.º 14.133, de 2021](#) inova quanto à possibilidade do estabelecimento de mais de um índice específico ou setorial, desde que consentâneo com a realidade de mercado dos respectivos insumos. Assim, caso a contratação envolva vários insumos, resta a possibilidade da fixação de mais de um índice de reajuste com o intuito de melhor refletir a variação de custo sofrida.

Importa enfatizar que o marco inicial para a contagem da anualidade é a **data do orçamento estimado**, o que representa um aperfeiçoamento em relação à sistemática anterior. Isso torna indispensável que o orçamento contenha a data específica a que se refere.

[\[A12\]](#)**Nota Explicativa 1:** Nos termos do art. 24 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, é obrigatória a adoção ICTI nas contratações de serviços de Tecnologia da Informação em que haja previsão de reajuste de preços por aplicação de índice de correção monetária

**Nota explicativa 2:** O PARECER n. 00003/2023/DECOR/CGU/AGU, aprovado pelo Advogado-Geral da União, ratificou o entendimento da Consultoria-Geral da União de que o reajuste em sentido estrito dos preços contratados, por meio da aplicação de índice que reflita efetivamente as variações dos custos do mercado, não representa uma modificação contratual e **sua concessão ex officio pela Administração deve ser a regra**, independentemente da natureza do objeto, incluindo serviços continuados e contratos de escopo. Todavia, restou assentado, excepcionalmente, que, "Por caracterizar-se o reajuste em sentido estrito como direito de ordem patrimonial e disponível, não há óbice jurídico para que, em tese, seja consumada a renúncia tácita ou a preclusão lógica do seu exercício nos contratos continuados e nos contratos de escopo, **desde que cumulativamente:** (a) o edital ou contrato preveja expressamente que a concessão do reajuste resta condicionada à solicitação do contratado; (b) que não haja solicitação do reajuste antes da celebração de aditamento de vigência; (c) seja celebrado aditamento para a prorrogação do prazo de vigência do contrato sem qualquer ressalva quanto à ulterior análise pela Administração do reajuste e (d) o edital expressamente preveja que a formalização do aditamento sem a concessão do reajuste, ou ressalva de sua superveniente análise, será considerada como renúncia ou preclusão lógica do direito". Observe-se que, para condicionar o reajuste à solicitação do contratado, a Administração deverá apresentar **motivação idônea** nos autos do processo administrativo, promovendo as respectivas adequações na cláusula sétima da minuta de termo de contrato.

[\[A13\]](#)**Nota Explicativa 1:** Este modelo contém obrigações gerais, que podem ser aplicadas aos mais diversos tipos de contratações de serviços. Entretanto, compete ao órgão definir quais obrigações serão aplicáveis, incluindo, modificando ou excluindo itens a depender das especificidades do objeto.

**Nota Explicativa 2:** As obrigações do contratante constantes no termo de referência são as mínimas exigidas pelo art. 17, I, da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022. A fim de evitarem-se repetições, adotou-se aqui uma solução remissiva, mantendo-se as demais obrigações previstas no modelo geral de compras.

[\[A14\]](#)**Nota Explicativa:** Nos termos do [art. 123 da Lei nº 14.133/21](#), a Administração tem o dever de decidir questões contratuais que lhe são apresentadas. O prazo do subitem 8.10.1 pode ser especificado pela Administração, conforme a complexidade do objeto contratual e os trâmites internos das áreas envolvidas na execução contratual. Caso não haja especificação, o [art. 123, parágrafo único, da Lei n.º 14.133, de 2021](#), e o [art. 28, do Decreto n.º 11.246, de 2022](#), estabelecem que o prazo será de um mês.

[\[A15\]](#)**Nota Explicativa:** O [art. 92, inciso XI, da Lei nº 14.133, de 2021](#), prevê que é cláusula necessária do contrato administrativo aquela que versa sobre "o prazo para resposta ao pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro, quando for o caso". Como a lei não indicou o prazo a ser adotado nesse caso específico, a Administração poderá se utilizar do mesmo prazo previsto para as situações abrangidas, em geral, pelo [art. 123 do texto legal](#), o que deverá ser analisado conforme as especificidades de cada órgão.

[\[A16\]](#)**Nota Explicativa:** Esta disposição decorre do [§4º, do art. 137, da Lei nº 14.133, de 2021](#).

[\[A17\]](#)**Nota Explicativa 1:** Este modelo contém obrigações gerais, que podem ser aplicadas aos mais diversos tipos de contratações de serviços. Entretanto, compete ao órgão definir quais obrigações serão aplicáveis, incluindo, modificando ou excluindo itens a depender das especificidades do objeto.

**Nota Explicativa 2:** No caso de órgãos ou entidades públicas vinculados ao Ministério da Economia, considerada a edição da [Portaria ME nº 1.144, de 3 de fevereiro de 2021](#), que disciplina os procedimentos e as rotinas para prevenção do nepotismo e responsabilização das suas ocorrências no âmbito daquele Ministério, necessário incluir, nesse item, subitem com o seguinte teor: ".x. Apresentar as declarações firmadas pelos terceirizados indicados aos postos de serviços contratados, em conformidade com o [artigo 5º, inciso I, da Portaria ME nº 1.144, de 3 de fevereiro de 2021](#), atestando ausência de relação familiar ou de parentesco que importe a prática de nepotismo, nos termos do disposto no [inciso II do artigo 2º daquele normativo](#)."

**[A18]Nota Explicativa:** As obrigações do contratado constantes no termo de referência são as mínimas exigidas pelo art. 17, II, da Instrução Normativa SGD/ME n° 94, de 2022. A fim de evitarem-se repetições, adotou-se aqui uma solução remissiva, mantendo-se as demais obrigações previstas no modelo geral de compras.

**[A19]Nota Explicativa.** Cada vício, defeito ou incorreção verificada pelo fiscal do contrato reveste-se de peculiar característica. Por isso que, diante da natureza do objeto contratado, é impróprio determinar prazo único para as correções devidas, devendo o fiscal do contrato, avaliar o caso concreto, para o fim de fixar prazo para as correções.

**[A20]Nota explicativa 1:** O artigo 193 do CTN preceitua que a prova da quitação de todos os tributos devidos dar-se-á no âmbito da Fazenda Pública interessada. Portanto, a comprovação de inscrição no cadastro de contribuinte e regularidade fiscal correspondente considerará a natureza da atividade objeto da contratação.

Via de regra, a prestação de serviços de modo geral é hipótese de incidência de tributação municipal (Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISSQN), conforme lista anexa [à Lei Complementar n° 116/2003](#).

Existem, contudo, situações em que a prestação de um serviço pode dar ensejo à incidência de tributação estadual pelo ICMS. Como exemplos, citem-se os serviços de transporte interestadual e intermunicipal e os serviços de comunicação ([art. 155, II, da CF/88](#)), bem como as exceções expressamente previstas na lista da referida LC 116/2003.

**[A21]Nota Explicativa:** No caso de contratações de serviços de manutenção e assistência técnica, recomenda-se incluir a cláusula 9.23 e o subitem 9.23.1, a luz do [art. 47, § 2º, da Lei n° 14.133, de 2021](#):

**[A22]Nota explicativa 1:** Incluir os subitens 9.24 e 9.25 caso o contrato tenha por objeto a elaboração de projetos ou a execução de serviços técnicos especializados, inclusive daqueles que contemplem o desenvolvimento de programas e aplicações de internet para computadores, máquinas, equipamentos e dispositivos de tratamento e de comunicação da informação (software) - e a respectiva documentação técnica associada, conforme [art. 93, caput, da Lei n.º 14.133/2021](#).

**Nota Explicativa 2:** Vale registrar que o [§2º do art. 93](#) admite que a Administração deixe de exigir a cessão de direitos “quando o objeto da contratação envolver atividade de pesquisa e desenvolvimento de caráter científico, tecnológico ou de inovação, considerados os princípios e os mecanismos instituídos pela [Lei n° 10.973, de 2 de dezembro de 2004](#)”.

**Nota Explicativa 3:** Acrescentar o subitem a seguir caso o objeto consista na elaboração de projeto relativo a obra imaterial de caráter tecnológico, insuscetível de privilégio, nos termos do [art. 93, § 1º, da Lei n.º 14.133/2021](#).

**[A23]Nota Explicativa 1:** As cláusulas 10.1 a 10.12 são necessárias para cumprimento [da Lei n° 13.709, de 14 de agosto de 2018 \(LGPD\)](#), caso a contratação envolva, de qualquer forma, o tratamento de dados pessoais, devendo ser incluída e ajustada nessa hipótese.

**Nota Explicativa 2:** Caso o objeto do contrato envolva, ainda que indiretamente, o acesso ou o tratamento de dados pessoais, é possível que a Administração estabeleça modelagem contratual por meio da qual seja imposto ao Contratado o dever de disponibilizar à Administração a possibilidade de acesso direto a esses dados, o que deve se dar com todas as cautelas cabíveis em relação ao tema.

Vale lembrar que eventual requerimento administrativo do titular dos dados será direcionado à Administração, sendo certo que comandos oriundos de Autoridade Regulatória ou do Poder Judiciário serão igualmente direcionados à Administração, inclusive com risco de responsabilização objetiva. Por isso, em situações em que for justificável, fica a recomendação para que a Administração crie condições para que possa atender tempestivamente o requerimento do titular dos dados ou eventual comando regulatório ou judicial. Tudo isso para que a Administração tenha condições de atender o requerimento ou comando tempestivamente, sem depender exclusivamente do Contratado para tanto.

O tema deve ser avaliado pela Administração com base nos riscos da contratação em relação aos dados pessoais eventualmente envolvidos.

**[A24]Nota Explicativa:** Conforme PARECER n. 00004/2022/CNMLC/CGU/AGU, é possível também a exigência de declaração, firmada por representante da empresa, de que seus empregados estão

capacitados e/ou firmaram termo de responsabilidade de cumprimento da LGPD. Ademais, em situações específicas, é possível exigir tal providência de cada empregado. Incumbe ao Contratante avaliar a necessidade de medida dessa natureza.

**[A25]Nota Explicativa:** Se o Contratante entender oportuno, é possível especificar, nesta cláusula, rotinas ou diligências mais adequadas ao objeto contratual respectivo.

**[A26]Nota Explicativa 1:** Recomenda-se avaliar e, se for o caso, incluir disposição sobre transferência internacional de dados, estabelecendo alguma rotina para sua eventual realização. Trata-se de questão específica para contratos que envolvam o tratamento de dados no seu objeto, não sendo medida necessária para contratos em geral.

**Nota explicativa 2:** Todas as disposições da presente cláusula são meramente indicativas. Pode ser necessário que se suprimam algumas das obrigações ou se arrolem outras, conforme as peculiaridades do órgão e as especificações do serviço a ser executado.

**[A27]Nota explicativa:** Fica a critério da Administração exigir, ou não, a garantia (salvo nos casos em que consta em norma a obrigatoriedade de sua exigência). Exigindo, deve haver previsão no edital e no contrato. Não exigindo, deve fazer constar a previsão, e justificar as razões para essa decisão, considerando os estudos preliminares e a análise de riscos feita para a contratação.

**[A28]Nota Explicativa 1:** O adjudicatário poderá ofertar garantia de execução em momento anterior ou posterior à assinatura do contrato, a depender da modalidade eleita. Por conta disso, foram previstas redações alternativas para a disposição que inaugura a cláusula da garantia, contemplando as situações possíveis. Somente após a adjudicação do objeto é que será definido o momento de apresentação da garantia, por ser uma opção do licitante.

**Nota explicativa 2:** Quando o adjudicatário optar pela oferta de seguro-garantia, deverá fazê-lo previamente à assinatura do contrato, conforme prazo fixado no edital (no prazo mínimo de um mês), contado da data de homologação da licitação (art. 96, §3º, da Lei n.º 14.133/2021).

**Nota explicativa 3:** Nos casos de serviços contínuos com duração até um ano, a garantia será calculada com base no valor total do contrato. Se de duração superior a um ano, o será com base no valor anual. Nos demais casos (serviços não-contínuos), o será com base no valor inicial.

**Nota Explicativa 4:** Atentar que, segundo o [art. 98, da Lei n.º 14.133, de 2021](#), a garantia poderá ser de até 5% (cinco por cento) do valor inicial do contrato, autorizada a majoração desse percentual para até 10% (dez por cento), desde que justificada mediante análise da complexidade técnica e dos riscos envolvidos.

**Nota explicativa 5:** Nos casos de contratos que impliquem a entrega de bens pela Administração, dos quais o contratado ficará depositário, deverá haver nos autos certificação do valor dos bens, e ser utilizada a opção abaixo:

**[A29]Nota Explicativa:** Caso o adjudicatário não opte pela oferta de seguro-garantia, poderá ofertar a fiança bancária, a caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública antes ou depois da assinatura do termo de contrato. Na segunda hipótese, deverão ser incluídos os subitens a seguir, com fundamento no item 3.1, alíneas “a”, “e”, e “f”, do Anexo VII-F, da Instrução Normativa SEGES/MP n.º 05/2017, aplicáveis por força da Instrução Normativa SEGES/ME n.º 98/2022.

**[A30]Nota explicativa 1:** O [art. 97, I, da Lei n.º 14.133/21](#), somente prevê prazo de vigência “igual ou superior ao estabelecido no contrato principal” para a modalidade de seguro-garantia, o que se alinha à exceção prevista no [art. 7º, caput, da Circular SUSEP n.º 662, de 11 de abril de 2022](#), que trata do assunto (“O prazo de vigência da apólice deverá ser igual ao prazo de vigência da obrigação garantida, salvo se o objeto principal ou sua legislação específica dispuser de forma distinta”). Não havendo ainda regulamentação do tema, deverá ser adotado um prazo razoável para verificação do total adimplemento do contratado, antes da liberação da garantia.

**[A31]Nota Explicativa:** Disposição decorrente do [art. 1º, IV, do Decreto-Lei n.º 1.737, de 1979](#).

**[A32]Nota Explicativa 1:** O [art. 156, §3º, da Lei n.º 14.133, de 2021](#), esclarece que “a multa não poderá ser inferior a 0,5% (cinco décimos por cento) nem superior a 30% (trinta por cento) do valor do contrato

licitado ou celebrado com contratação direta e será aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no [art. 155 desta Lei](#)”.

**Nota Explicativa 2:** Recomenda-se suprimir a sanção relativa à apresentação, reposição ou suplementação da garantia caso esta não seja exigida para a contratação.

**[A33]Nota Explicativa :** A [Lei nº 14.133, de 2021 \(art. 162, parágrafo único\)](#), apregoa que “a aplicação de multa de mora não impedirá que a Administração a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções”. Dessa forma, a Administração deve decidir, caso a caso, de acordo com o objeto, qual o prazo limite para a mora do contratado, a partir do qual a execução da prestação deixa de ser útil e enseja a extinção do contrato. Lembre-se que esse modelo é apenas uma sugestão; é possível escalonar as multas conforme os dias de atraso, por exemplo.

**Nota Explicativa 2:** A redação dos itens 3 a 7 é apenas exemplificativa. A ideia é que haja uma multa maior para infrações mais graves e menor para infrações menos graves. Segundo a própria Lei, as infrações sujeitas à declaração inidoneidade são mais graves que as sujeitas à pena de impedimento.

**[A34]Nota Explicativa :** A [Lei nº 14.133, de 2021 \(art. 162, parágrafo único\)](#), apregoa que “a aplicação de multa de mora não impedirá que a Administração a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções”. Dessa forma, a Administração deve decidir, caso a caso, de acordo com o objeto, qual o prazo limite para a mora do contratado, a partir do qual a execução da prestação deixa de ser útil e enseja a rescisão do contrato. Lembre-se que esse modelo é apenas uma sugestão; é possível escalonar as multas conforme os dias de atraso, por exemplo.

**[A35]Nota Explicativa:** Use a redação dos itens 13.1, 13.2, 13.2.1 para os contratos por escopo, assim considerados os contratos nos quais se impõe ao contratado o dever de realizar a prestação de um serviço específico em um período predeterminado. Ex: desenvolvimento de um sistema em 180 dias.

**[A36]Nota Explicativa:** Use a redação dos itens 13.5, 13.6 e 13.7 para os contratos de serviços contínuos e de aluguel de equipamentos e à utilização de programas de informática ([art. 106, NLLC](#))

**[A37]Nota Explicativa:** A sistemática do item 12.7 decorre do que dispõe o [art. 106, III e §1º, da Lei nº 14.133/21](#). Para a sua compreensão, vale trazer um exemplo:

Um contrato firmado em 20 de maio de 2022 fará aniversário no dia 20 de maio dos anos subsequentes. Supondo-se que se chegue à conclusão pela descontinuidade do contrato, seja por razões orçamentárias, seja por ausência de vantagem na permanência, há três possibilidades:

1) Se a comunicação ao contratado noticiando a rescisão ocorrer até 20 de março (dois meses antes da data de aniversário), a extinção poderá ocorrer na data de aniversário, ou seja, 20 de maio.

2) Se a comunicação se der entre 20 de março e 20 de maio (menos de dois meses), fica garantida a vigência contratual por mais dois meses (portanto, por exemplo, se a notificação for em 20 de abril, a extinção seria em 20 de junho).

3) Por fim, uma comunicação de extinção havida após a data de aniversário só teria efeito no aniversário subsequente, salvo se houver enquadramento na situação “2”.

**[A38]Nota Explicativa:** O [art. 106, II, da Lei nº 14.133/21](#) prevê para contratações de serviços e fornecimentos continuados que “a Administração deverá atestar, no início da contratação e de cada exercício, a existência de créditos orçamentários vinculados à contratação e a vantagem em sua manutenção”.

**[A39]Nota explicativa:** No Acórdão n.º 2569/2018 – Plenário, o TCU concluiu que “A Administração Pública pode invocar a [Lei 8.078/1990 \(CDC\)](#), na condição de destinatária final de bens e serviços, quando suas prerrogativas estabelecidas na legislação de licitações e contratos forem insuficientes para garantir a proteção mínima dos interesses da sociedade [...]”. (cf. Boletim de Jurisprudência n.º 244, sessões 6 e 7 de novembro de 2018). Consta do referido Acórdão, nesse sentido, que:

“307. Como é exposto no exame técnico transcrito no relatório do TC-016.501/2003-0, acolhido integralmente pelo Relator do Acórdão 1.670/2003-Plenário, Ministro-Substituto Lincoln Magalhães da Rocha, a [Lei 8.078/1990](#) é aplicável à Administração Pública enquanto consumidora de bens e serviços. Isso porque ao definir, em seu art. 2º, ‘consumidor’ como toda pessoa física ou jurídica que adquire ou

utiliza produto ou serviço como destinatário final, a Lei não fez nenhuma exceção, podendo, portanto, a Administração Pública se utilizar de todos os direitos ali estabelecidos na condição de consumidora. Ainda de acordo com o citado relatório, esse é o entendimento dos doutrinadores Leon Fredja, Celso Bastos e Toshio Mukai. Diversas outras deliberações do TCU também vão nesse sentido, como o Acórdão 1.729/2008-TCU-Plenário, de relatoria do Ministro Valmir Campelo, o Acórdão 5.736/2011-TCU-Primeira Câmara, de relatoria do Ministro-Substituto Weder de Oliveira, e as Decisões 634/1996 e 1.045/2000, ambas do Plenário, de relatoria dos ministros Homero Santos e Adylson Motta, respectivamente.”

[A40] **Nota Explicativa:** É recomendável que, além da assinatura do responsável legal do CONTRATANTE e do CONTRATADO, conste a de duas testemunhas para atender o disposto no [art. 784, III do CPC](#), que considera título executivo extrajudicial o documento particular assinado por duas testemunhas, caso não haja prejuízo à dinâmica administrativa do instrumento. Vale dispôr que, embora o Contrato já seja considerado título executivo extrajudicial pelo Código de Processo Civil de 2015, a recomendação acima é uma verdadeira cautela, que visa evitar eventual discussão judicial e tornar mais eficiente a cobrança dos créditos, se eventualmente for necessária no caso concreto.

Vide: Nota n. 00013/2021/DECOR/CGU/AGU e respectivos Despachos de Aprovação - NUP 23282.002192/2019-93.



Documento assinado eletronicamente por **ROBERTO GHIGNONE DE ORLEANS, Escrivão(ã) de Polícia Federal**, em 04/10/2023, às 15:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0&cv=31814531&crc=C73C266F](https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=31814531&crc=C73C266F).  
Código verificador: **31814531** e Código CRC: **C73C266F**.