



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

**TERMO DE REFERÊNCIA**

Processo nº 08310.000974/2023-04

Processo Administrativo nº 08310.000974/2023-04

**Modelos da Lei 14.133/21 para Serviços de TIC**

Disponível em <https://www.gov.br/agu/pt-br/composicao/cgu/cgu/modelos/licitacoescontratos/14133/modelos-da-lei-14-133-21-para-bens-e-servicos-de-tic>

**Referência: Arts. 12 a 24 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022**

**1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO**

1.1. **Contratação de Serviços técnicos especializados em operação de infraestrutura e atendimento ao usuário de TIC**, para a Superintendência de Polícia Federal no Maranhão (SR/PF/MA), nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

GRUPO	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	MÉTRICA OU UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	1	Prestação de serviços de sustentação da infraestrutura de Tecnologia da Informação (3º nível)	27014	VAL/MÊS	24	R\$ 7.539,52	R\$ 180.948,48
	2	Prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação para suporte técnico aos usuários de TIC (Service Desk 2º Nível)	26980	VAL/MÊS	24	R\$ 9.826,30	R\$ 235.831,20

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que se baseiam em padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos neste Termo de Referência e por

possuírem especificações usuais no mercado, na forma de solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), executados de forma continuada, sem dedicação exclusiva de mão de obra.

1.3. O quantitativo total da equipe do grupo 1 é formado por 03(três) profissionais, conforme estimada de demanda detalhada no item 09 do Estudo Técnico.

1.4. O prazo de vigência da contratação é de 24(vinte e quatro) meses, contados da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado até 72(setenta e dois ) meses, na forma do Art .114 da Lei 14.133/2021 e § 1º do Art. 13 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

1.5. O contrato oferecerá maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

## **2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO**

2.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, Anexo I deste Termo de Referência.

2.2. Dentro do prazo contratual, a solução de TIC consiste em:

2.2.1. Garantir serviços de sustentação e gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação para as unidades da Polícia Federal no Maranhão constantes no ANEXO II;

2.2.2. Garantir o atendimento ao usuário de serviço de Tecnologia da Informação e Comunicação para as unidades da Polícia Federal no Maranhão constantes no ANEXO II;

2.2.3. A forma de atendimento para as demandas da solução de TIC será remotamente ou presencialmente, a depender do grau de complexidade, disponibilidade do solicitante e do sigilo da atividade a ser executada;

2.2.4. A solução precisa estar apta para atender a todos os usuários de rede da sede da Polícia Federal Maranhão, seguindo as regras pré-definidas sobre a qualidade técnica e prazo para tratamento das demandas, definidos neste artefato e documentos internos da SR/PF/MA;

2.2.5. A solução deve possuir qualificação técnica suficiente para tratamento de atividades de TIC específicas, definidas no Estudo Técnico;

2.2.6. A contratação deve contemplar o tratamento de demandas a todos os bens de tecnologia da SR/PF/MA, definidos no ANEXO III - Planilha de bens de TIC;

2.2.7. A prestação do serviço da solução contempla a sustentação de rede de dados e atendimentos de suporte de TIC a todos os servidores, terceirizados e estagiários que executam suas atividades nos locais de trabalho definidos no ANEXO II, num quantitativo próximo de 356(trezentos e cinquenta e seis) usuários de rede;

2.2.8. A quantidade estimada de demanda está detalhada no item 09 do Estudo Técnico, sendo totalizada em "*≅ 233 solicitações mensais de atendimento*"( *item 1 + item 2*) para o objeto em questão;

2.2.9. A solução não contempla serviço de suporte de 1º nível, uma vez que esse serviço já é prestado pelo órgão central de TIC;

2.2.10. A prestação de serviço para atender a solução deve considerar o regime de disponibilidade integral do colaborador(es) para atendimento, presencial ou remoto, durante o expediente de funcionamento da SR/PF/MA - 07:30h às 19:30h, nas localidades do Anexo II;

2.2.11. A SR/PF/MA disponibilizará ferramenta de gerenciamento de chamados de suporte ao usuário e de gerenciamento de infraestrutura, para fins de acompanhamento e aferição dos resultados para posterior processo mensal de pagamento;

2.2.12. O nível de complexidade das atribuições está intimamente ligado à classificação dos perfis profissionais requeridos, considerando sua natureza, abrangência técnica, criticidade e complexidade dos serviços existentes.

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

3.1. A presente contratação encontra suas motivações mais detalhadas no item 04 do Estudo Técnico Preliminar, Anexo I deste Termo de Referência.

3.2. Como forma de ampliação das justificativas sobre a necessidade desta futura contratação, pode-se enumerar:

3.2.1. A Polícia Federal é uma Instituição Pública totalmente informatizada, com constante atualização tecnológica e com capacidade de proporcionar o controle gerencial das atividades de informática e de telecomunicações das áreas policial e administrativa. Essa gama de estrutura virtual, atrelada ao grande número de servidores, requer constante sustentação de seu parque computacional;

3.2.2. No Estado do Maranhão, a Polícia Federal possui um leque abrangente para sua atuação Constitucional: 217 Municípios, área territorial em torno de 329.651 km<sup>2</sup> (IBGE, 2019), mais de 7 milhões de habitantes (IBGE, 2020) e vegetação extremamente diversificada (*mangue, mata de cocais Cerrado e Floresta Amazônica*), aeroporto, ferrovias e porto;

3.2.3. Com esse amplo aspecto territorial e administrativo do Estado, a PF/MA possui a perspectiva de atuação em diversas linhas investigativas: desvio de recursos públicos, crimes ambientais, defesa de terras indígenas, defesa de patrimônio público e cultural, tráfico de entorpecentes, contrabando, crimes previdenciários, fiscalização na fabricação de produtos químicos, fiscalização e imigração aero e portuária;

3.2.4. Tamaña responsabilidade operacional e pelos bons resultados alcançados em seus indicadores institucionais, a SR/PF/MA tem sido agraciada com elevação em investimentos em utensílios investigativos, equipamentos tecnológicos, viaturas, e ampliação de seu contingente. Este salto no número do efetivo contribui para que a unidade Regional distribua melhor as demandas, de forma a balancear a complexidade de cada caso ao número de policiais direta ou indiretamente envolvidos. Assim, o investimento feito na ampliação do quadro de pessoal e tecnológico é essencial para a continuidade da atuação eficaz da PF no Maranhão;

3.2.5. Contudo, como a Polícia Federal não dispõe de quadro próprio de técnicos da área de TIC para execução das atividades-meio, que bases para execução de sua atribuição precípua, há a necessidade de recorrer à execução indireta desse ramo de atividade, amparada na legislação específica, alinhada aos termos do Decreto nº 9.507 de 21 de setembro de 2018;

3.2.6. O Art. 55 do [Decreto nº 11.348, de 1º de janeiro de 2023](#) normatizou a gama de atribuições tecnológicas da Polícia Federal, através da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação - DTI/PF: "*Art. 55. À Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação compete dirigir, planejar, coordenar, controlar, executar e avaliar as atividades relacionadas ao uso e à gestão dos recursos de tecnologia da informação e comunicação no âmbito da Polícia Federal.*"

3.2.7. Por ser a tecnologia um dos principais instrumentos de trabalho do policial federal - juntamente com o armamento, esse normativo federal também se aplica às unidades da Polícia Federal no Estados da Federação;

3.2.8. Atualmente, os serviços prestados para a população, como Emissão de Passaportes, Controle de Tráfego Internacional de Pessoas, Controle de Empresas de Vigilância Privada, Armas e Produtos Químicos, dependem da infraestrutura de TIC para um perfeito funcionamento.

3.2.9. Além dos serviços prestados ao público externo, são diversas plataformas internas utilizadas pela Polícia Federal para a execução de seu dever constitucional;

3.2.10. O Plano Estratégico da Polícia Federal vigente possui dentre seus objetivos: "*Consolidar a Governança em Tecnologia da Informação*", sendo que tal ação depende da realização das boas práticas de gestão e governança de TIC, além da satisfação do usuário no tratamento de suas solicitações.

3.2.11. A contratação em tela compreende, então, ações da contratada para fins de resolução imediata das atividades de suporte ao usuário, além da garantia de sustentação e manutenção do parque computacional da SR/PF/MA com um todo.

3.2.12. Sobre a infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicações da SR/PF/MA, o ANEXO III e o ANEXO IV, detalham tanto os tipos de atendimentos operacionais e o bens de

informática a serem acompanhados e resguardados nessa contratação. Com esse tamanho classificado como mediano de seu parque tecnológico, o atendimento técnico aos usuários e a operação e sustentação de toda essa infraestrutura requer qualificações para as equipes técnicas com igualmente diversificada.

3.3. Por fim, espera-se que essa contratação atenda as necessidades elencadas neste artefato e seus anexos e que se coaduna com normativo vinculante e vigente - Portaria SGD/ME nº 6432, de 15 de junho de 2021, para os itens do objeto pretendidos, a saber:

Item 01	<ul style="list-style-type: none"><li>• Implantação e manutenção dos processos de Gerenciamento de Serviços de TIC, baseando-se nas melhores práticas e com utilizando de ferramenta(s) especializada(s);</li><li>• Elaboração e atualização dos relatórios de acompanhamento dos processos e indicadores de níveis de serviço ou ainda nos relatórios gerenciais e técnicos, quando solicitados;</li><li>• Realizar o monitoramento dos sistemas, aplicações, serviços e infraestrutura de TIC da contratante através de ferramenta(as) especializada(as);</li><li>• Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de conectividade e comunicação da contratante;</li><li>• Executar o plano de comunicação realizando os acionamentos dos responsáveis pela resolução dos incidentes, bem como manter informadas as partes interessadas;</li><li>• Operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas e softwares que compõe a solução de monitoramento de TIC da contratante;</li><li>• Realizar configurações, alterações e otimizações na solução de monitoramento de TIC da contratante;</li><li>• Operar, administrar e manter os servidores físicos e virtuais da contratante;</li><li>• Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados à camada de sustentação de serviços e aplicações da contratante;</li><li>• Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de sustentação de serviços e aplicações da contratante;</li><li>• Executar, manter, atualizar, implantar e apoiar na criação das políticas de backup da contratante;</li><li>• Realizar testes de restore com definição de frequência a critério da contratante;</li><li>• Realizar testes de vulnerabilidades dos sistemas e serviços de TIC da contratante, identificando os riscos e sugerindo ações para o devido tratamento;</li><li>• Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;</li><li>• Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente;</li><li>• Acompanhar fornecedores caso necessário.</li></ul>

Item 02	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrar e manter o conjunto de softwares e hardwares que compõe o ambiente de dispositivos de usuários da contratante;</li> <li>• Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de dispositivos de usuários da contratante;</li> <li>• Manter o registro de requisições de serviços solicitados e de reclamações efetuadas pelos usuários;</li> <li>• Realizar a instalação, configuração e atualização de <u>softwares ou hardwares homologados</u> pela contratante;</li> <li>• Acompanhar fornecedores caso necessário;</li> <li>• Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente;</li> <li>• Identificar, mapear e atualizar o inventário de ativos de TIC.</li> </ul>
------------	---

3.4. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2023 - processo interno 08310.001483/2022-91, conforme detalhamento a seguir:

- I - ID PCA no PNCP: 00394494000136-0-000030/2023
- II - Data de publicação no PNCP: 14/02/2023
- III - Id do item no PCA: 2
- IV - Classe/Grupo: 141 - SERVIÇOS
- V - Identificador da Futura Contratação: 200388-4/2022.

3.5. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2023 da DTI/PF, conforme demonstrado abaixo:

ALINHAMENTO AO [PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA PF](#) E À [ESTRATÉGIA DE GOVERNO DIGITAL](#)

ID	Objetivos Estratégicos
N1	Objetivo Estratégico 2.7 do Plano Estratégico Institucional: Aprimorar a Estrutura e os Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC
M1	Objetivo Estratégico 16 da Estratégia de Governança Digital: Otimização das infraestruturas de tecnologia da informação

ALINHAMENTO AO [PDTIC PF 2020 - 2023](#)

ID NECESSIDADE	NECESSIDADE DE TIC	ID AÇÃO	AÇÃO DE TIC
N122	Manutenção dos serviços continuados que sustentam os processos de TI	A168	Contratar serviço de suporte e operação de infraestrutura de TIC das unidades descentralizadas

#### 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Os principais detalhamentos sobre os requisitos desse projeto estão detalhados no Anexo I, em seu item 6, 7 e 8: *Negócio, Tecnológicos, Processos de trabalho, Implantação, Temporais, Segurança, Sociais e Culturais, de Capacitação e Experiência Profissional*;

4.2. **A prestação do serviço é continuada, sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva**, objetivando a prestação de serviços técnicos de operação e sustentação de infraestrutura de rede de TIC e atendimento a chamados técnicos de usuários de TIC, para atendimento a SR/PF/MA e seus postos de atendimento;

4.3. Os serviços de sustentação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC são indispensáveis para assegurar as necessidades negociais da SR/PF/MA, atendendo prontamente as solicitações de demandas técnicas oriundas das áreas de negócios.

4.4. **Subcontratação:**

4.4.1. Não haverá parcela ou percentual para a subcontratação do objeto contratual.

4.5. **Garantia da Contratação:**

4.5.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os art. 98 da Lei nº 14.133/2021, no percentual de 5% do valor contratual, conforme regras previstas no contrato.

4.5.2. A Contratada apresentará, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária, sendo a validade do início da execução do contrato até 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação.

4.5.3. A garantia nas modalidades caução e fiança bancárias deverá prestada em até 15 dias após a assinatura do contrato.

4.5.4. No caso de seguro-garantia sua apresentação deverá ocorrer, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

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

4.5.6. O atraso superior a 30 (trinta) dias autoriza a Administração iniciar processo administrativo de sanção, podendo resultar na rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas.

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

4.6. O parcelamento para contratação da solução é inviável pois a contratação unificada atende aos critérios de economia de escala, indo ao encontro do disposto no art. 3º alínea I da Instrução Normativa nº 02/2008 – SLTI/MPOG (alterada pela Instrução Normativa nº 06/2013). Com a adoção de um processo metodológico único para a prestação dos serviços contratados, destacam-se os ganhos de ordem técnica que envolvem a execução das atividades interconectadas. Portanto, conforme entendimento do Tribunal de Contas da União, exarado na Súmula 247 - Plenário, existindo prejuízo ao conjunto ou complexo pretendido ou perda de economia de escala, não há razão para fragmentar inadequadamente os serviços a serem contratados, motivo pelo qual a licitação em apreço dar-se-á pelo menor preço global do grupo único.

4.7. A vigência inicial do contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado até 72(setenta e dois ) meses, conforme art.105, 106 e 114 da Lei 14.133/2021 e § 1º do art. 13 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022. É provável e desejável que a contratação se mantenha por todo esse período (72 meses), desde que esteja atendendo de forma satisfatória aos requisitos da contratação e necessidades da SR/PF/MA e ainda que perdure a economicidade e qualidade técnica durante esse interstício.

4.8. De modo a ampliar o rol descrito no Estudo Preliminar, abaixo estão complementações requisitórias necessárias para a contratação:

4.8.1. **REQUISITOS DE NEGÓCIOS:**

Prover serviço de suporte técnico local, e eventualmente remoto, diferenciado aos usuários de sistemas considerados críticos ou sensíveis, de acordo com as classificações de urgência e impacto.
Cumprir níveis mínimos de serviço contratados e propiciar aumento da disponibilidade dos sistemas e serviços.

Apoiar técnica e operacionalmente a elaboração de normas, procedimentos, projetos e contratações na área de TI.

Contribuir na prospecção de novas tecnologias.

Prestar serviços alinhados às melhores práticas de mercado e de governo digital.

Contratar serviços por pagamento de **valor fixo mensal**, vinculado exclusivamente a parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados, com dimensionamento de metas e indicadores de nível de serviços mínimos a serem alcançados, conforme práticas estabelecidas na Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 e Portarias SGD/ME 6432/2011 e 4668/2022.

#### 4.8.2. **REQUISITOS LEGAIS:**

- Constituição Federal e Lei 14.133/2021 - lei de Licitações e Contratos Administrativos;
- Lei nº 10.520/2002 - institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;
- Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019 - regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal;
- Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 regida pela Lei nº 14.133, de 2021;
- Instrução Normativa nº 5/2017 - MP e suas alterações - Dispõe sobre regras e diretrizes para contratação de serviços continuados ou não;
- Portarias SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021 e SGD/ME nº 4668/2022, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;
- 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)).

#### 4.8.3. **REQUISITOS DE MANUTENÇÃO:**

A CONTRATADA deverá prover garantia aos serviços prestados durante toda a vigência do CONTRATO.

Durante o período de garantia técnica, caberá à Contratada a manutenção corretiva de defeitos originados de erros cometidos durante o desenvolvimento dos serviços contratados.

A Contratada também responderá pela reparação dos danos causados ao Contratante e/ou a terceiros devido aos defeitos nos serviços ocasionados em razão de ação sua ação ou omissão.

A identificação e a comunicação de defeitos dos serviços deverão ser efetuadas dentro do período de garantia, devendo a totalidade dos defeitos reportados serem corrigidas pela Contratada, ainda que a conclusão do serviço ultrapasse esse período.

#### 4.8.4. **REQUISITOS TEMPORAIS:**

4.8.4.1. Os serviços devem ser prestados durante sua vigência contratual, podendo ser prorrogado mediante termo aditivo por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 72 (setenta e dois) meses, na forma do artigo art. 105, 106 e 114 da Lei 14.133/2021.

4.8.4.2. A empresa Contratada terá até 45(quarenta e cinco) dias para se adequar à prestação dos serviços, sendo que nesse período não serão aplicadas glosas por descumprimento de Acordos de Níveis de Serviço (SLA).

4.8.4.3. A CONTRATADA deverá cumprir os prazos previstos, inclusive os descritos no Termo de Referência e seus anexos, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço exigidos.

4.8.4.4. A execução de cada serviço deve ser iniciada no prazo máximo entre 0,5h e 24h - a depender do nível de prioridade para cada demanda e da localidade da SR/PF/MA a ser atendida, a contar do recebimento da abertura da demanda (OS, e-mail, *teams* ou outras formas de comunicação interna), emitida pela contratante, podendo sua finalização ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pelo Contratado e autorizado pela Contratante (*mais detalhes no item 4.12*);

4.8.4.5. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

4.8.4.6. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

4.8.4.7. Na execução dos serviços, deverão ser observados os seguintes critérios e prazos:

4.8.4.8. A avaliação da execução do objeto utilizará um modelo baseado em Indicadores de Desempenho, de acordo com os preceitos da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, bem como a Portaria SGD/ME 6432/2021. O disposto neste item prevê a avaliação mensal das metas contratadas para atendimento, devendo haver o redimensionamento no pagamento (glosas) com base no não atendimento dos indicadores não atendidos, conforme explicitado no modelo de aferição a seguir detalhado.

4.8.4.9. Na gestão dinâmica do contrato, visando aferir e avaliar os fatores relacionados aos serviços contratados (qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura e segurança) serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais serão estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela contratada, que se traduzem em níveis mínimos de serviço exigidos (Nível de Serviço – NS), que são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pela área de TIC da SR/PF/MA. Para mensurar estes indicadores a CONTRATADA levou em consideração as características de negócio da instituição.

4.8.4.10. Independentemente do escalamento entre os diferentes níveis de atendimento sob responsabilidade da CONTRATADA, o chamado deve atender globalmente os tempos máximos estabelecidos para incidentes e requisições de serviço. Os incidentes, requisições e problemas serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pelo CONTRATANTE, considerando-se como de:



- **Impacto:** O impacto reflete o efeito de uma requisição ou incidente sobre o negócio ou ativos de TIC do CONTRATANTE. A classificação dos incidentes, requisições e problemas quanto ao impacto será determinada pela abrangência do incidente e a quantidade de pessoas afetadas.
- **Urgência:** A urgência é determinada pela necessidade da instituição de que os serviços sejam restabelecidos dentro de um determinado prazo. Serviços e recursos de TIC 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 determinado prazo.
- **Prioridade:** A prioridade estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições e incidentes devem ser resolvidos e atendidos. Ela definirá principalmente o tempo para início de atendimento (*TIT*) e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento.

4.8.4.11. Os critérios para determinação do impacto e da urgência de cada solicitação são mostrados abaixo:

Impacto	Fatos Determinantes
<b>Altíssimo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidentes que causem impacto negativo generalizado e que prejudiquem a imagem institucional do CONTRATANTE</li> <li>• Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas ou recursos críticos ou sensíveis.</li> <li>• Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TIC prestados à população.</li> <li>• Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário <i>VIP</i>.(Ex.: <i>Superintendente Regional</i>)</li> </ul>
<b>Alto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização (Gabinete, Central de Atendimento ao Usuário, unidade/posto).</li> <li>• Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais.</li> </ul>
<b>Elevado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A falha impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. <i>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</i>).</li> <li>• O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.</li> </ul>

<b>Médio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários.</li> <li>• O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão.</li> <li>• Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário.</li> </ul>
<b>Baixo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação.</li> <li>• O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência.</li> <li>• A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário.</li> <li>• A solicitação é uma requisição de mudança programada.</li> </ul>

<b>Urgência</b>	<b>Fatos Determinantes</b>
<b>Crítica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente.</li> <li>• O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo.</li> <li>• O sistema ou recurso é crítico ou sensível.</li> <li>• Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário <i>VIP</i>.</li> </ul>
<b>Alta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível.</li> <li>• O sistema ou recurso é essencial.</li> </ul>
<b>Média</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível.</li> <li>• Definido para usuários comuns.</li> </ul>
<b>Baixa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata.</li> <li>• O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.</li> </ul>

4.8.4.12. Os critérios definidos acima norteiam a categorização dos chamados na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC. A partir das classificações de impacto e urgência e do cruzamento destas informações pode ser determinada a prioridade de cada requisição ou incidente, de acordo com a matriz de prioridades acima. A cada valor de prioridade entre 1 e 5 está associado um nível de serviço relativo ao tempo de início de

atendimento e ao tempo total para a solução:

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

4.8.5.

#### **REQUISITOS DE SEGURANÇA, SIGILO E PRIVACIDADE:**

Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes de Governo relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, em especial a Instrução Normativa nº 01-GSI/PR e suas normas complementares, bem como a todos os normativos internos do CONTRATANTE que tratam do assunto, tais como a Política de Segurança da Informação da Polícia Federal.

A empresa contratada para prestar os serviços deverá credenciar junto ao CONTRATANTE seus profissionais autorizados a operar presencialmente nos sítios do CONTRATANTE e também aqueles que terão acesso aos sistemas corporativos, inclusive com a utilização de uniforme e crachá pelos funcionários envolvidos na prestação dos serviços.

A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE, inclusive com a assinatura de termo apropriado de responsabilidade e manutenção de sigilo (alíneas “a” e “b” do inciso V do art. 18 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022), **sendo responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte e artefatos, contidos em quaisquer documentos ou em quaisquer mídias, de que venham a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos. O termo de compromisso deverá ser assinado pelo representante legal da contratada e por todos os empregados da contratada envolvidos na prestação de serviços.**

**A Contratada e seus profissionais deverão observar os preceitos da LGPD** (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, inclusive também as informações classificadas.

**Os colaboradores da CONTRATADA serão submetidos à investigação social e de vida pregressa**, a ser conduzida pela Polícia Federal no Maranhão, com o propósito de evitar a incorporação de colaboradores com características e/ou antecedentes que possam comprometer a segurança das informações ou a credibilidade do CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou possível demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE.

**Todas as informações as quais a CONTRATADA tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros**, salientando que é de caráter obrigatório que no curso de serviço contratual que, no que for de sua competência, a empresa e seus colaboradores zelem pela garantia, disponibilidade, integridade e autenticidade das informações custodiadas no ambiente de seu gerenciamento técnico.

Os representantes, empregados e colaboradores da CONTRATADA deverão **zelar pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados, no sentido de evitar vazamento de dados e fraudes no ambiente da CONTRATANTE**, executando ações de mitigação de danos como garantir a rastreabilidade, mantendo caminhos de auditoria de segurança da informação, sem prejuízo das medidas administrativas, cíveis e penais cabíveis em cada caso específico.

Todas as informações, imagens e documentos a serem manuseados e utilizados são de propriedade do CONTRATANTE e não poderão ser repassados, copiados, alterados ou absorvidos pela CONTRATADA sem expressa autorização do CONTRATANTE, de acordo com os termos constantes em Termo de Sigilo a ser firmado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.

**Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional do órgão não poderá ser utilizada para fins particulares**, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.

Considerando as peculiaridades da Polícia Federal, relacionadas a sua atuação constitucional, bem como aos dados informatizados, físicos e sigilosos que trafegam no ambiente, caso a contratada opte pelo compartilhamento técnico de seus profissionais - com demais entes públicos ou privados - **deve ter plena ciência de que a metodologia poderá contribuir com falhas no cumprimento deste requisito de Segurança e Sigilo.**

4.9.

#### **REQUISITOS DE SUSTENTABILIDADE SOCIOAMBIENTAL**

A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, e do Decreto nº 9.178, de 2017.

Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental porventura adotadas pelo CONTRATANTE.

A Contratada deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental, devendo ser priorizado o emprego de mão-de-obra, materiais, tecnologias e matérias primas de origem local para sua execução, de acordo com o art. 225 da Constituição Federal/88, e em conformidade com o art. 5º da Lei nº 14.133/2021 e com o art. 16º g) da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, uma vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com o CONTRATANTE.
Os funcionários da CONTRATADA que venham a executar serviços no ambiente da CONTRATANTE deverão usar estar vestidos de forma adequada ao ambiente do serviço público e camisa de fardamento que identifique a empresa CONTRATADA, bem como a obrigatoriedade de uso de crachá de identificação da própria empresa, ou fornecido pela SR/PF/MA.
O idioma de atendimento aos usuários deverá ser em língua portuguesa do Brasil.
A CONTRATADA deverá capacitar e conscientizar seus colaboradores no sentido de contribuir efetivamente com a CONTRATANTE na gestão das atividades do programa de separação e destinação de resíduos sólidos e materiais descartáveis, através de coleta seletiva e outras diretrizes, em conformidade com a Lei nº 12.305/10 e Decreto nº 5.940/06.

4.10.

#### **REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO:**

O início da efetiva prestação dos serviços pela CONTRATADA, após assinado o contrato, ocorrerá - provavelmente, em 23/10/2023, sendo definido os 15(quinze) dias anteriores ao início como Período de Transição Operacional (PTO).
Durante o PTO a CONTRATADA deverá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto ao CONTRATANTE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio. Estas atividades serão realizadas de forma concomitante com a prestação de serviços do contrato atual que será substituído.
Após o PTO, a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de toda infraestrutura de TIC da SR/PF/MA e seus demais postos, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.
Nos primeiros dias de contrato a equipe da empresa Contratada que atuará na solução deverá receber treinamento sobre o uso da plataforma de suporte, bem como outras particularidades. O treinamento poderá ser realizado de maneira virtual e será realizado por equipe designada pela Policia Federal. O treinamento deverá ser solicitado pelos fiscais de contrato e conter no mínimo de 30hs de duração.
Cadastrar os técnicos da contratada na plataforma de suporte com seus respectivos níveis de acesso ao suporte.
Informar para a contratante os ajustes porventura existentes no catálogo de serviços e os tempos de atendimento, para ajustes na plataforma de suporte.
Definir com a CONTRATANTE o detalhamento de relatórios para fim de medição contratual, seguindo os princípios estabelecidos na legislação e no termo de referência.

**REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA E FORMAÇÃO DA EQUIPE:**

Os serviços deverão ser prestados por empresa com experiência técnica comprovada, conforme critérios de habilitação, na disponibilização e sustentação de infraestrutura de sistemas informatizados e no suporte técnico a usuários, e que demonstre experiência anterior em desempenhar rotinas de operação e monitoração de recursos tecnológicos semelhantes aos do CONTRATANTE. Os requisitos de capacitação devem refletir as principais metodologias, tecnologias, produtos e ferramentas que representem maior abrangência para os serviços de TI e soluções de infraestrutura de TI utilizados na Polícia Federal.

Entre as principais metodologias relacionadas à área de tecnologia da informação utilizadas na SR/PF/MA estão:

- Gestão operacional de serviços de TI;
- Gestão de *Service Desk*;
- Gestão de Segurança da Informação - ABNT NBR ISO/IEC 27.000;
- Práticas modernas de Infraestrutura ágil e infraestrutura como código;

Entre as principais tecnologias utilizadas estão:

- Serviços de Comunicação e Rede com protocolos TCP/IP;
- Virtualização de servidores;
- Servidores de aplicação;
- Telefonia IP;
- Servidores de armazenamento de arquivos com gerenciamento de backups.

Entre os principais produtos e ferramentas que necessitaram de capacitação/experiência comprovada estão:

- Solução de servidores de rede (DELL);
- Solução de rede LAN (CISCO, Ruckus, HP, TP-Link, 3COM);
- Solução de virtualização (Microsoft Hyper-V, VMWare);
- Solução de comunicação instantânea (Microsoft TEAMS);
- Solução de segurança de redes (Windows Defender);
- Sistema operacional de usuários comuns (Microsoft Windows 10 Enterprise e atualizações);
- Sistema operacional de servidores de rede (Microsoft Windows Server 2019 e atualizações);
- Solução de Telefonia VoIP (linux Asterisk).

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, bem como todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços. Uma prática comum do mercado é definir para os perfis laborais tipos de profissionais com base na qualificação e experiência. É comum a atribuição do tipo de profissional nas categorias: *júnior, pleno ou sênior*. No mercado de TI não é diferente, e desta forma, a Portaria SGD/ME nº 6.432/2021 também adotou a mesma definição de tipos de profissionais, conforme segue:

- Profissional **Júnior** : *adequado para exercer atividades de menor complexidade e que exigem menor experiência ou qualificação. Geralmente, não apresenta autonomia para tomadas de decisão operacional;*
- Profissional **Pleno**: *adequado para exercer atividades com um maior grau de complexidade, que requerem uma capacidade maior de análise crítica e resolução de problemas, além de exigir maior experiência ou qualificação profissional;*
- Profissional **Sênior**: *adequado para exercer atividades com grau elevado de complexidade e criticidade e que requer experiência e qualificação profissional diferenciada.*

Cabe destacar os requisitos definidos na Portaria SGD/ME nº 6.432/2021:

*"10.6. Definição de Experiência Profissional e Formação de Equipe*

*10.6.1. Deve-se observar as características e requisitos de cada infraestrutura com vistas a definir os requisitos de experiência profissional necessários para assegurar a qualidade na prestação dos serviços, bem como a definição do tipo mais adequado de perfil profissional.*

*10.6.2. A definição do tipo de profissional (júnior, pleno ou sênior) depende da natureza, criticidade e complexidade dos serviços a serem prestados no âmbito de cada órgão. Exemplo: Um ambiente de baixa criticidade ou complexidade pode possuir uma quantidade maior de profissionais do tipo júnior ou pleno. Um ambiente em que se necessite determinadas certificações ou habilidades técnicas para sua operacionalização pode demandar uma quantidade maior de profissionais do tipo pleno ou sênior.*

*10.6.3. É importante destacar que a contratada é a responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus profissionais com vistas a assegurar a qualidade e atendimento aos níveis mínimos de serviços, sem o comprometimento da adequada prestação dos serviços. Portanto, não se deve admitir que o órgão ou entidade custeie cursos e/ou treinamentos aos profissionais da contratada."*

A CONTRATADA deverá, após a contratação, comprovar através de certificação e declaração (pessoa jurídica de direito público ou privado) de experiência profissional em sua área de atuação, a qualificação técnica da equipe envolvida na prestação dos Serviços, comprovando a atuação e execução de atividades assemelhadas aos serviços previstos neste TR

Com base na Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, na Estimativa da demanda - definida no item 9 do ETP, nos Anexos III e IV deste Termo, os requisitos de qualificação mínimos da equipe especializada estão descritos abaixo:

ITEM 01	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Escopo:</b> Prestação de serviços técnicos especializados e continuados na área de Tecnologia da Informação para OPERAÇÃO DA INFRAESTRUTURA de TIC;</li> <li>• <b>Profissional:</b> ASUPCOMP-01 - Analista de suporte computacional - <u>Júnior</u>;</li> <li>• <b>Formação:</b> Diploma, devidamente registrado, ou declaração de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou relacionadas), acrescido de, no mínimo, de 06 (seis meses) de experiência nas atividades do escopo do objeto e no Anexo IV.</li> <li>• <b>Certificação:</b> Certificação MCSA - Windows Server 2012 e superiores.</li> </ul>
ITEM 02	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Escopo:</b> Prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação para ATENDIMENTO AO USUÁRIO DE TIC;</li> <li>• <b>Profissional:</b> TECMAN-02 - Técnico em manutenção de equipamentos de informática - <u>Pleno</u>;</li> <li>• <b>Formação:</b> diploma, devidamente registrado, ou declaração de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou relacionadas); <b>OU</b> curso técnico profissionalizante, de nível médio, na área de Tecnologia da Informação - com carga horária mínima de 1.200 horas (CNCT: <a href="http://cnct.mec.gov.br/cursos/curso?id=82">http://cnct.mec.gov.br/cursos/curso?id=82</a>), acrescido de, no mínimo, de 2 (dois) anos de experiência nas atividades do escopo do objeto e no Anexo IV.</li> <li>• <b>Certificação:</b> Windows 10 (MCSA Win10), exames MD 100 e MD 101.</li> </ul>



Cabe a CONTRATADA, considerando as nuances técnicas do ambiente ativo de TIC e o estabelecido neste Termo de Referência, o perfeito dimensionamento da(s) equipe(s) técnica(s) necessária(s) de modo a garantir o atendimento de qualidade, disponibilidade e que seja suficiente para o atendimento dos níveis de serviços pactuados.

4.12. **REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO:**

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

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

Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos por intermédio de ferramenta de requisições de serviço e gestão de TI ou via telefone através da Central de Atendimento 0800 também disponibilizado pela contratante ou por aplicativo de mensagem.

Os serviços deverão ser prestados tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL v4 e COBITv5.

A equipe da CONTRATADA, em consonância com a CONTRATANTE, deverá alinhar os procedimentos relativos a registros de chamados, onde o 1º nível de atendimento será de responsabilidade da CONTRATANTE, por meio de canal nacional.

A CONTRATADA, na figura do preposto deverá supervisionar regularmente os seus recursos humanos e técnicos disponíveis para a prestação dos serviços, atestando a aderência ao contrato das condições da prestação do serviço, devendo informar a contratada eventual distorção contratual.

A ausência de ferramentas proprietárias de gerenciamento de chamados por parte da contratante não impede a CONTRATADA de fazer uso de soluções livres ou código aberto, desde que aprovado pela equipe de fiscalização de contrato da CONTRATANTE.

O objeto da contratação não envolve atividades de avaliação ou apoio a fiscalização da solução de TIC.

**5. INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO E APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA**

5.1. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

5.1.1. Os itens 2, 3 e 4 deste documento;

5.1.2. A iminência de finitude do atual contrato de prestação de serviço em curso;

- 5.1.3. O levantamento estimado da demanda atual, bem como a previsão para 2024, narrada no item 09 do ETP - ANEXO I;
- 5.1.4. Os locais de atendimento ao usuário - ANEXO II;
- 5.1.5. O total de bens de tecnologia da informação da contratante - ANEXO III;
- 5.1.6. A quantidade de usuários de rede na SR/PF/MA e seus demais postos de atendimento - ANEXO II;
- 5.1.7. A atividade singular desempenhada pela Polícia Federal e seus normativos internos sobre sigilo das informações.

## 5.2. **Vistoria**

- 5.2.1. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 09:00 horas às 17:00 horas.
- 5.2.2. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.
- 5.2.3. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.
- 5.2.4. Local da vistoria: *Superintendência Regional de Polícia Federal no Maranhão - Avenida Daniel de La Touche, 4.000, bairro COHAMA, São Luís - MA, CEP 65074-115 (<https://goo.gl/maps/U6FhLq5SSCiBJ3MK6>);*
- 5.2.5. O agendamento da vistoria pode se feito através do e-mail: [nti.srma@pf.gov.br](mailto:nti.srma@pf.gov.br); ou através do telefone: (98) 3131-5210 / 313-5211 (Núcleo de Tecnologia da Informação);
- 5.2.6. Caso o licitante opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação - ANEXO VI.
- 5.2.7. 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 o contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

## 6. **PAPÉIS E RESPONSABILIDADES**

### 6.1. São obrigações da CONTRATANTE:

- a) nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- b) 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;
- c) receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- d) aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- e) liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- f) comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- g) definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

h) 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:

- a) indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- b) atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- c) 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;
- d) 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;
- e) manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- f) quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- g) quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- h) 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;
- i) fazer a transição contratual, quando for o caso.

## 7. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

### Condições de execução

7.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

7.1.1. Início da execução do objeto: a ser definida na ordem de serviço, sendo a data provável em 02/01/2024;

7.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho: definidos, principalmente, no **itens 2, 3 e 4** deste Termo de Referência e nos Anexo I, Anexo II e Anexo III, Anexo IV e Anexo V;

7.1.3. Local e horário da prestação de serviço: conforme definido no item 2.2.10 e Anexo II;

7.1.4. Cronograma de realização dos serviços: o cronograma para realização das atividades devem se ater à necessidade do objeto definido em seu item 2 e, principalmente, aos requisitos da contratação relacionados à temporariedade e aos critérios de medição de resultados, definidos em item próprio deste documento.

### Local da prestação dos serviços

7.2. Conforme definido no item 2.2.10 e Anexo II;

### Materiais a serem disponibilizados

7.3. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais,

equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário:

7.4. Cada um dos técnicos responsáveis pela manutenção de equipamentos deverá ser munido com, no mínimo, o conjunto de ferramentas apropriadas para cada demanda que necessite do utensílio.

7.5. A previsão de utilização será de acordo com o prazo de vigência do contrato, utilizando-se de materiais com menor impacto ambiental e qualidade certificada.

7.6. Em caso de comprovada a necessidade de reposição dos materiais por desgaste, avaria ou obsolescência, a CONTRATADA se obriga a providenciar a reposição, no prazo de até 30 dias da notificação, a qualquer momento da execução contratual.

### **Informações relevantes para o dimensionamento da proposta**

7.7. A demanda do órgão tem como base as características definidas no item 05 deste termo.

### **Formas de transferência de conhecimento**

7.8. A transferência de conhecimento sobre a execução dos serviços será feita em anotações próprias na ferramenta de gerência de chamados ou ainda através de e-mails, aplicativos de comunicação, contendo as providências para resolução do atendimento.

7.9. A transferência de conhecimento também se realizará através da documentação do ambiente de rede, o qual o prestador(a) deverá formalizar toda a mudança na estrutura de interconexão entre os equipamentos, alterações na infraestrutura, situação de desempenho de servidores e ativos, bem como dados referentes aos contatos de acionamento de fornecedores-parceiros para resolução de outras demandas contratuais(ex.: *link dedicado de internet, telefonia*).

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

7.10. Não serão necessários procedimentos de transição e finalização do contrato devido às características do objeto.

### **Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle**

7.11. Cada OS/registro/chamado conterà o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização, prazo e criticidade para atendimento.

### **Mecanismos formais de comunicação**

7.12. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:

- a) *Ordem de Serviço;*
- b) *Ata de Reunião;*
- c) *Ofício;*
- d) *Sistema de abertura de chamados;*
- e) *E-mails e Cartas;*
- f) *Microsoft Teams.*

### **Formas de Pagamento**

7.13. Os critérios de medição e pagamento dos serviços prestados serão tratados no item “8.26” do item 8 - *Modelo de Gestão do Contrato*.

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

7.14. O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos

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

7.15. 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 do Contratado, e **Termo de Ciência**, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos *ANEXOS VIII e IX*.

## 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. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

8.3. 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.

8.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

8.5. 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.

8.6. A reunião 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 05(cinco) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

8.7. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

- a) Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;
- b) Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;
- c) Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;
- d) A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;
- e) Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.
- f) 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. 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);

8.9. 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](#));[MM49]

8.10. Identificada qualquer inexatidão 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](#));

8.11. 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](#)).

8.12. 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](#)).

8.13. 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](#)).

8.14. 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](#)).

8.15. 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](#)).

8.16. 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](#)).

8.17. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar 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](#)).

8.18. 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](#)).

8.19. 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](#)).

8.20. 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](#)).

8.21. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou prorrogação contratual. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII](#)).

8.22. 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](#)).

8.23. 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.

8.24. O contratado poderá manter preposto aceito pela Administração no local do serviço para representá-lo na execução do contrato:

8.24.1. Poderá também ser ajustado, entre contratante e contratado, escala periódica - semanal ou quinzenal - para que o preposto compareça no local da prestação de serviço, a fim de fiscalizar seus colaboradores e a execução do objeto.

8.25. 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.

## 8.26. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.26.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme parâmetros definidos nos requisitos do objeto e complementados no Anexo V;

8.26.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

- a) não produzir os resultados acordados;
- b) deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- c) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

8.26.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

8.26.4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

- a) atendimento pleno à necessidade, requisito, qualificação e qualidade na execução da demanda.

## Do recebimento

8.27. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 05(*cinco*) dias úteis, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. ([Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133](#) e [Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

8.27.1. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

8.27.2. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. ([Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

8.27.3. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. ([Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022](#))

8.27.4. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

8.28. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.



8.28.1. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

8.28.2. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. ([Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021](#))

8.28.3. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

8.28.4. 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.

8.29. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

8.30. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de (10) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

8.30.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento ([art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

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

8.30.3. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

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

8.30.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

8.31. 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.

8.32. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

8.33. 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.

## **Procedimentos de Teste e Inspeção**

8.34. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

- a) atendimento pleno à necessidade, requisito, qualificação e qualidade na execução da demanda.



## Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

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

<i><b>Id</b></i>	<i><b>Ocorrência</b></i>	<i><b>Glosa / Sanção</b></i>
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 24 horas úteis.	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 2% do valor total do Contrato.
2	Não atender ao indicador de nível de serviço IAP (Índice de Atendimento no Prazo)	IAP $\geq$ 90%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal.
		IAP $\geq$ 80% e $<$ 90%: 2% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
		IAP $\geq$ 70% e $<$ 80%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
		IAP $<$ 70%: 30% de desconto sobre o valor da fatura mensal.
3	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.

8.36. 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:

- a) não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou
- b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

## Liquidação

8.37. 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](#).

8.37.1. 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](#).

8.38. 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:

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) o período respectivo de execução do contrato;
- e) o valor a pagar; e
- f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.39. 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;

8.40. 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](#).

8.41. 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.

8.42. 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.

8.43. 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.

8.44. 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.

8.45. 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.

## **Prazo de pagamento**

8.46. 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](#).

8.47. 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 do índice *ICTI* de correção monetária.

## **Forma de pagamento**

8.48. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

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

para pagamento.

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

8.50.1. 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.

8.51. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da [Lei Complementar nº 123, de 2006](#), não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

### **Antecipação de pagamento**

8.52. Não haverá antecipação de pagamento do objeto.

### **Cessão de crédito**

8.53. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na [Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020](#), conforme as regras deste presente tópico.

8.53.1. Serão vedadas as cessões de crédito não fiduciários.

8.54. A eficácia da cessão de crédito, de qualquer natureza, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

8.55. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme [o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992](#), tudo nos termos do [Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020](#).

8.56. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

8.57. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do contratado. [\[ME/SEGES69\]](#)

## **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**

### **Forma de seleção e critério de julgamento da proposta**

10.0.1. 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**.

10.0.2. O regime de execução do contrato será por de **empreitada por preço global**.

## Da Aplicação da Margem de Preferência

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

## Exigências de habilitação

10.2. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

### ■ Habilitação jurídica

- **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- **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>;
- **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; [\[MM74\]](#)
- **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](#).
- **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- **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
- **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](#).

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

### ■ Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

10.3.1. 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.

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

10.3.3. 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;

10.3.4. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual ou Distrital ou

Municipal/Distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

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

10.3.6. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual ou 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.

10.3.7. 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.

#### ▪ Qualificação Econômico-Financeira

10.4. 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;

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

10.6. 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:

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

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

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

10.7. 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 de 5% do valor total estimado da contratação.

10.8. 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).

10.9. 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).

#### ▪ Qualificação Técnica

10.10. 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 certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

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

10.10.1.1. Prestação de serviço técnico especializado em operação de infraestrutura de TIC com demanda similar ao objeto dessa contratação (*atestado individual*); e

10.10.1.2. Prestação de serviço técnico em atendimento ao usuário de TIC com demanda similar ao objeto dessa contratação (*atestado individual*); ou



10.10.1.3. Prestação de serviços técnicos especializados em operação de infraestrutura e atendimento ao usuário de TIC com demanda similar ao objeto dessa contratação(*atestado conjunto*);

10.10.1.4. **A similaridade dos serviços prestados no atestado deve estar de acordo com a quantidade da demanda, tipo de serviço e requisitos do objeto da contratação em tela.**

10.11. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

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

10.13. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

10.14. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

10.14.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos [arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971](#);

10.14.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

10.14.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

10.14.4. O registro previsto na [Lei n. 5.764, de 1971, art. 107](#);

10.14.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato; e

10.14.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: a) ata de fundação; b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou; c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia; d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias; e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;

10.14.7. A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o [art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971](#), ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

## **11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO**

11.1. O custo estimado total da contratação, para 24 meses de vigência e execução, é de **R\$ 416.779,68 (quatrocentos e dezesseis mil setecentos e setenta e nove reais e sessenta e oito centavos)**, conforme custos unitários apostos no item 01 deste artefato.

11.2. O custo estimado total da contratação levou em consideração o normativo **Portaria SGD/ME nº 6.432**, de 15 de junho de 2021 - (Alterada pela Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022) - <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/portaria-sgd-me-no-6-432-de-15-de-junho-de-2021>.

11.3. O custo estimado total da contratação levou em conta, inclusive, "*outros itens de custos*" possíveis de inserção na planilha estimativa da Portaria SGD/ME nº 6.432: adicional de periculosidade de 30%(trinta por cento) sobre o salário de referência de cada perfil profissional do objeto. Contudo, importante mencionar que o valor é devido apenas aos trabalhadores que realizam atividades de maneira permanente ([CLT](#), art. 193).

## 12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

12.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

I - Gestão/Unidade: 00001/200388;

II - Fonte de Recursos: 0100;

III - Programa de Trabalho: *conforme indicado na Declaração de Disponibilidade Orçamentária*;

IV - Elemento de Despesa: 339040;

V - Plano Interno: PF99900TI23

12.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

12.4. Cronograma Físico Financeiro:

12.4.1. O pagamento dos serviços será mensal, conforme item 1.1, até o limite da duração contratual, seguindo os critérios de atesto e medição do item 8.26.

## 13. RELAÇÃO DE ANEXOS

- 13.1. Anexo I - Estudo Técnico Preliminar;
- 13.2. Anexo II - Localidades de atendimento;
- 13.3. Anexo III - Inventário de bens de T.I.C;
- 13.4. Anexo IV - Planilha de serviços de T.I.C;
- 13.5. Anexo V - Critério de Medição de Resultados;
- 13.6. Anexo VI - Modelo de declaração de dispensa de vistoria;
- 13.7. Anexo VII - Modelo de Ordem de Serviço;
- 13.8. Anexo VIII - Modelo Termo de Ciência;
- 13.9. Anexo IX - Modelo Termo de Compromisso;
- 13.10. Anexo X - Modelo para apresentação de proposta.

### **Integrante Requisitante**

*Marcelo Neves de Sousa*  
Agente de  
Telecomunicações e  
Eletricidade  
Matr. 12244

### **Integrante Técnico**

Vicente Ferrer Nascimento  
Pinto Rocha  
*Agente de*  
*Telecomunicações e*  
*Eletricidade*  
Matr. 8835

### **Integrante**

#### **Administrativo**

Marcyanne  
Kardynalle Luz da  
Silva  
*Agente Administrativo*  
Matr. 6194

**Autoridade Máxima da Área de TIC**

Ronald Lima dos Reis  
AADM-Mat. 13321  
Chefe do NTI/SR/PF/MA

São Luís - MA, *datado eletronicamente*.

Aprovo,

**Autoridade Competente na unidade**

LUÍS ANDRÉ LIMA ALMEIDA  
Superintendente Regional em exercício  
SR/PF/MA



Documento assinado eletronicamente por **RONALD LIMA DOS REIS, Chefe de Núcleo**, em 21/07/2023, às 10:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **VICENTE FERRER NASCIMENTO PINTO ROCHA, Agente de Telecomunicações e Eletricidade**, em 21/07/2023, às 10:33, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **MARCELO NEVES DE SOUSA, Fiscal de Contrato**, em 21/07/2023, às 10:33, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **LUIS ANDRE LIMA ALMEIDA, Superintendente Regional em Exercício**, em 21/07/2023, às 15:13, 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=30279628&crc=4877E4AE](https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=30279628&crc=4877E4AE).  
Código verificador: **30279628** e Código CRC: **4877E4AE**.