



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

Processo nº 08360.006753/2022-65

## TERMO DE REFERÊNCIA

Este Termo de Referência está em conformidade com as diretrizes do Governo Digital, seguindo <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/templates-e-listas-de-verificacao>

Processo Administrativo nº SEI 08360.006753/2022-65

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

#### Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
30/11/2022	1.0	Original (26018501)	Elton Jose do Nascimento Barreto
20/12/2022	1.1	Revisão	Cosme Junio Martins Maia
21/12/2022	1.2	Detalhamento de itens: tabelas 1 e 23; alteração do item 3.4	Cosme Junio Martins Maia
28/12/2022	1.3	Substituição das pesquisas de preços e alteração da previsão mensal de serviços	Marcelo de Oliveira Ferreira
16/01/2023	1.4	Modificação do item 2.19; acréscimo do item 2.19.1; acréscimo do Anexo IV; alteração do valor total da contratação, mudança do critério de adjudicação do objeto.	Marcelo de Oliveira Ferreira

Referência: Arts. 12 a 24 IN SGD/ME Nº 1/2019

#### 1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Licitação para Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, com atendimento aos usuários de TIC, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC, conforme especificações e condições do Termo de Referência e seus Anexos.

#### 2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

2.1. Serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, com atendimento aos usuários de TIC, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC, conforme **Tabela 01**.

Tabela 01				
ID	Descrição do Serviço (previsão mensal do volume de chamados):	Código CATSER	Quant Mensal	Quant Anual
1	405 Suportes ao usuário de TIC (2º Nível).	26980	405	4860
	110 Suportes para sustentação da infraestrutura de TIC (3º Nível)		110	1320
	<b>Total</b>		515	6180

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

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

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

- 2.2.3. A maioria dos serviços serão prestados durante os dias úteis da semana, de segunda-feira a sexta-feira, no horário administrativo em todas as unidades da Polícia Federal no Estado do Pará. No entanto, poderá ocorrer alguns serviços nos fins de semana, feriados ou durante a semana em horários alternativos, preferencialmente mediante comunicação do CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA prever na sua proposta comercial todos os custos associados com a execução dos serviços nestes dias e horários, que não ensejarão qualquer pagamento adicional por parte do CONTRATANTE.
- 2.2.4. Os suportes do catálogo de serviço referentes a dúvidas, deverão ser atendidos apenas em horário administrativo.
- 2.2.5. Antes de realizar o deslocamento para atendimento do suporte, no horário de plantão, a equipe técnica deverá entrar em contato com o usuário para verificar a necessidade do atendimento, podendo suspender o chamado para atendimento posterior, mediante autorização do usuário.
- 2.3. A Polícia Federal através da Diretoria de Tecnologia (DTI/PF) disponibilizará uma plataforma para registro e gerenciamento de Chamados, que é operada da seguinte forma:
- 2.3.1. A plataforma de suporte será gerenciada por empresa Contratada pela DTI.
- 2.3.2. Todos os suportes serão registrados na plataforma.
- 2.3.3. O atendimento dos suportes objeto desta licitação, será prestado a partir do encaminhamento do suporte pela central de atendimento de 1º nível da DTI/PF. A partir dos dados registrados quando da abertura do suporte, os técnicos se deslocarão ao local do incidente, em qualquer um dos sítios da SR/PF/PA, como também poderão interagir de forma remota.
- 2.3.4. A CONTRATADA terá acesso à plataforma de gerenciamento disponibilizada pela DTI/PF, para gerenciar os suportes. A CONTRATADA também poderá ter acesso externo através de VPN, com usuários autorizados pela Polícia Federal, para gerenciar os suportes.
- 2.4. Os técnicos da CONTRATADA envolvidos nos atendimentos fora dos horários normais de expediente, deverão estar devidamente familiarizados com o ambiente da CONTRATADA, e deverão possuir as mesmas certificações, qualificações e autorizações de acesso que o pessoal regular.
- 2.4.1. A CONTRATADA deverá informar previamente à CONTRATANTE a lista dos técnicos por ela credenciados como aptos ao atendimento do CONTRATO, no formato indicado pela CONTRATANTE.
- 2.5. A natureza do serviço a ser contratado requer o atendimento tempestivo das demandas de TIC, estimadas com base em dados históricos e que podem decorrer de falhas, degradação de performance ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC da PF. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada. Com isso, configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base no histórico de demandas, tamanho e complexidade do ambiente e dos processos adotados pelo CONTRATANTE e na disponibilidade esperada para seus serviços, de modo que os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços conforme estabelecido no contrato.
- 2.6. O método de trabalho empregado é baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela fiscalização da aderência aos padrões de qualidade exigidos para os serviços entregues e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos profissionais a seu cargo.
- 2.7. Na execução dos serviços deverão ser consideradas as melhores práticas de gestão e qualidade amparadas nos modelos ITIL, COBIT, NBR ISO/IEC 17799, NBR ISO/IEC 20000, NBR ISO/IEC 27000, em suas versões atualizadas.
- 2.8. Pela necessidade de documentar e manter atualizada a documentação dos serviços de TIC, dos sistemas, da infraestrutura, das topologias físicas e lógicas da rede da PF, dos processos e procedimentos operacionais e dos serviços relativos ao suporte técnico aos usuários, a equipe da CONTRATADA deverá produzir e atualizar a documentação das rotinas e confecção dos relatórios técnicos exigidos no edital e no Termo de Referência, e outros que porventura sejam solicitados pela CONTRATANTE.
- 2.9. Para execuções de tarefas, mesmo quando não estiver especificado nos requisitos de cada especialidade, deverão ser contemplados todos os processos necessários para garantir a manutenção da operacionalidade dos ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, aplicação das boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento, histórico de ocorrências e operação dos serviços.
- 2.10. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software em uso na CONTRATANTE e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação já definida pela CONTRATANTE. Toda a documentação e demais artefatos técnicos produzidos pela CONTRATADA em decorrência dos serviços e procedimentos executados passará a ser de propriedade da CONTRATANTE.
- 2.11. Atendimento de Suportes ao usuário de TIC:
- 2.11.1. Atuação para solucionar as demandas não resolvidas via atendimento remoto da DTI/PF, e na instalação, distribuição e/ou redistribuição de equipamentos.
- 2.11.2. Recebimento, análise, acompanhamento e a solução dos problemas de hardware, software, rede local, conectividade, produtos, serviços e soluções disponibilizadas aos usuários da rede corporativa e aos seus dispositivos (estações de trabalho, telefonia IP, switches de borda, videoconferência e dispositivos móveis), assim como a instalação, configuração, conexões de rede, substituição e distribuição de dispositivos, tanto devido a novas aquisições como para atender demandas pontuais.
- 2.11.3. Alguns usuários serão definidos como VIP e terão preferência na classificação de prioridade no atendimento. O número máximo de usuários VIPs previsto é de 9 (nove) usuários.
- 2.12. Atendimento de suporte a infraestrutura de TIC.
- 2.12.1. Atuação para solucionar as demandas não resolvidas via atendimento remoto da DTI/PF, e na instalação, distribuição e/ou redistribuição de equipamentos.
- 2.12.2. Compreende a sustentação dos serviços de TIC e da Infraestrutura, consiste na supervisão, análise e operação de recursos de infraestrutura de hardware, software e serviços, conforme descrito no Catálogo de Serviços.
- 2.13. Catálogo de Serviços:
- 2.13.1. O Tempo de Início de Tratamento (TIT) e o Tempo Máximo de Solução (TMS) podem apresentar até 5 variáveis de tempo, para chamados de maior Gravidade serão utilizados tempos menores, e para chamado de menor gravidade serão utilizados tempos maiores.
- 2.13.2. O TMS será igual para todas as localidades, apresentando 5 tempos de TMS diferentes.
- 2.13.3. O TIT varia para cada localidade dependendo da distância, cada localidade terá 5 tempos de TIT diferentes.
- 2.13.4. Os suportes previamente classificados pela central de atendimento da DTI/PF e escalados para o atendimento na SR/PF/PA, serão atendidos de acordo com o seu nível de prioridade, estabelecido em função do impacto e da urgência da solicitação. O TIT e o TMS têm como base a **Tabela 02**.

Tabela 02		
Prioridade	Tempo de Início do Tratamento do Chamado TIT	Tempo Máximo para Solução do Chamado TMS
1	Em até 30 minutos	Em até 2h
2	Em até 40 minutos	Em até 3h
3	Em até 60 minutos	Em até 5h
4	Em até 80 minutos	Em até 8h

5

Em até 120 minutos

Em até 48h ou em data posterior específica ou programada

2.13.5. O catálogo de serviços é composto de quadro, meramente exemplificativo, que lista o impacto da falha do serviço em relação às áreas de atividade e pelos itens de sustentação dos sistemas e recursos de TI em relação à urgência para resolução do problema. A Central de Serviços da DTI está customizada para identificar os itens do Catálogo de Serviços e classificá-los corretamente no processo de escalonamento dos atendimentos com as devidas prioridades para o atendimento.

2.13.5.1. **Serviços de Atendimento ao Usuário de TI – 2º NÍVEL (N 2)**

Tabela 03		
ÁREA DE ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	IMPACTO
Administração de Periféricos	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de periféricos	Baixo
	Controle de Entrada e Saída	Alto
	Manutenção Preventiva de Periféricos	Médio
Administração de Estações de Trabalho	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Estações de Trabalho	Médio
	Controle de Entrada e Saída de Estações de Trabalho	Baixo
	Manutenção Preventiva de Estações de Trabalho	Baixo
Administração de Notebooks	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Notebooks	Médio
	Controle de Entrada e Saída de Notebooks	Baixo
	Manutenção Preventiva de Notebooks	Baixo
Administração de Impressoras e Multifuncionais	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Impressoras e Multifuncionais	Elevado
	Controle de Entrada e Saída de Impressoras e Multifuncionais	Baixo
	Manutenção Preventiva de Impressoras e Multifuncionais	Baixo
Administração de Projetores de Vídeo	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Projetores de Vídeo	Médio
	Controle de Entrada e Saída de Projetores de Vídeo	Baixo
	Manutenção Preventiva de Projetores de Vídeo	Baixo
Administração de Estações de Videoconferência	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Estações de Videoconferência	Baixo
	Controle de Entrada e Saída de Estações de Videoconferência	Baixo
	Manutenção Preventiva de Estações de Videoconferência	Elevado
	Configuração de sessões de Videoconferência previamente agendadas	Médio
Administração de Unidades Portáteis de Armazenamento	Gravação de Dados em Unidades Portáteis de Armazenamento	Médio
	Controle de Entrada e Saída de Unidades Portáteis de Armazenamento	Baixo

Reparos de Equipamentos e Confeção de Tomadas e Cabos de rede	Substituição de peças como fontes de alimentação, placas, memórias, discos rígidos e cabos	Baixo
	Reparo de tomadas e cabos de rede	Médio
	Confeção de Cabos de Rede Para Interconexão de Equipamentos	Médio
Gerenciamento de Softwares de Uso	Instalação e Atualização de Softwares de Uso Corporativo	Elevado
	Aplicação e renovação de licenças de softwares de uso corporativo	Elevado
	Solução de dúvidas	Médio
Telefonia IP	Configuração e instalação de terminal	Médio
	Criação de Ramal e Senha de acesso	Médio
CFTV IP	Configuração e instalação física da câmera	Médio
	Substituição da câmera	Médio
Relógio de Ponto e Controle de Frequência	Configuração e instalação física do relógio	Médio
	Substituição do relógio	Médio
	Cadastros de usuários e digitais	Baixo

2.13.5.2. **Serviços de Atendimento TI e sustentação de infraestrutura de rede – 3º NÍVEL (N 3)**

Tabela 04			
ÁREA DE ATIVIDADE	SUB-ÁREA DE ATIVIDADE	ATIVIDADE	IMPACTO
Gerenciamento de Domínio	Domínio AD	Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso ao Domínio	Médio
		Criação, Inativação e Exclusão de Conta de Domínio	Elevado
		Modificação da Estrutura de Grupos e Unidades Organizacionais de Domínio	Médio
		Inclusão de Política de Domínio	Médio
		Alteração/Exclusão de Políticas de Domínio	Médio
		Elaboração e Manutenção de scripts de <i>logon</i> com o objetivo de automatizar instalação, liberação ou restrição de recursos nas estações de trabalho (desktops) da PF	Elevado

Ativos de Rede	Administração de Infraestrutura de Redes	Instalação e configuração de equipamentos de infraestrutura de redes, incluindo a configuração de VLANs e Switches Layer 3	Elevado
		Interconexão de Equipamentos e Alteração de Layout de Instalação de Redes	Elevado
		Manutenção preventiva e corretiva programada de equipamentos de infraestrutura de redes	Médio
		Execução de procedimento de saída e recebimento de equipamentos da infraestrutura de redes	Médio
Servidores de Rede	Instalação, configuração, e manutenção de Servidores de Rede	Manutenção preventiva e corretiva dos Servidores	Médio
		Instalação Física de Servidores	Elevado
		Instalação lógica de Sistema Operacional em Servidores Físicos e/ou Virtuais, incluindo sistemas de VoIP	Elevado
		Instalação ou Atualização de Software Básico em Servidores	Elevado
		Remoção de Servidores	Médio
		Configuração de Servidores de Aplicações	Elevado
		Configuração de Servidores de Bancos de Dados	Elevado
		Configuração de Servidores de Serviços de Rede Corporativa	Elevado
Aplicações	Gerenciamento de servidores De Aplicação	Deploy de Aplicação	Elevado
		Atualização de Software de Servidor de Aplicação	Elevado
		Atualização das Configurações dos Servidores de Aplicação	Elevado
		Manutenções e Otimizações de Desempenho em Servidores de Aplicação	Elevado
		Remoção de Servidor de Aplicação	Médio

<b>Backup</b>	Configuração de equipamento de Backup Configuração de Rotinas de Backup e recuperação de dados	Instalação e Configuração de equipamentos de Backup	Elevado
		Inclusão ou Alteração de Rotinas de Backup	Elevado
		Realocação de Espaço Físico em Backup	Elevado
		Execução de Rotinas Diárias para Backup de Sistemas Operacionais	Alto
		Execução de Rotinas diárias para Backup de Sistemas de Arquivos	Alto
		Execução de Rotinas Diárias para Backup de Bancos de Dados	Alto
		Restauração de Dados de Usuários	Elevado
		Restauração de Imagens de Sistemas Operacionais ou de Configurações de Servidores	Alto
		Restauração de Dados de Bancos de Dados	Alto
		Restauração de Dados de Sistemas de Arquivos	Alto
<b>Servidores de Armazenamento / Storage</b>	Instalação e administração de Storage	Instalação e Configuração de Storage	Médio
		Criação de Unidade Lógica em Storage	Elevado
		Otimização de performance em Storage	Médio
		Realocação de espaço físico em Storage	Elevado
<b>Documentação</b>	Ativos e Configurações	Atualização de Inventário de TI	Médio
		Inclusão de Item de Configuração de TI	Médio
		Alteração de Item de Configuração de TI	Médio
		Exclusão de Item de Configuração de TI	Médio
	Base de Conhecimento	Inclusão de Item de Conhecimento	Médio
		Atualização de Script de Atendimento	Médio
		Alteração de Item de Conhecimento	Médio
		Exclusão de Item de Conhecimento	Médio
<b>Apoio à Segurança da Informação</b>	Busca de Vulnerabilidade	Execução de procedimentos para busca de vulnerabilidade e falhas de segurança no ambiente.	Médio
	Antivírus	Inclusão ou Atualização de Regras e Configurações da Ferramenta de Antivírus Corporativo	Médio

<b>Monitoramento</b>	Observação e Análise	Monitoramento da rede WAN da circunscrição da respectiva Superintendência, via CACTI ou outra ferramenta de monitoramento que vier a ser disponibilizada pela PF, e abertura de chamado para a equipe responsável, na DTI/PF, quando a ferramenta apontar erros ou alertas, independente da gravidade	Elevado
		Monitoramento dos servidores, serviços e sistemas críticos do ambiente tecnológico da PF	Elevado
		Auxílio no diagnóstico e análise de desempenho dos circuitos da rede WAN	Médio
		Geração de relatórios de continuidade de negócios com indicadores de capacidade e disponibilidade dos servidores e serviços tecnológicos, além de projeções de elevação do uso dos recursos computacionais que deverão ser encaminhados para a PF	Médio
<b>Configuração de Softwares e Aplicações</b>	CFTV IP	Configuração de software de gerenciamento de CFTV	Alto
	Relógio de Ponto e Controle de Frequência	Configuração de software de gerenciamento de Relógio de Ponto e Controle de Frequência	Alt

2.13.5.3. **Definição Dos Critérios de Impacto**

<b>Tabela 05</b>	
<b>Impacto</b>	<b>Fatos Determinantes</b>
Altíssimo	Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional da CONTRATANTE
	Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas ou recursos críticos ou sensíveis
	Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TI prestados à população
	Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP
Alto	Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização (Gabinete, Diretoria, Coordenação Geral, Coordenação, Superintendência, Delegacia Descentralizada)
	Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais
Elevado	A falha impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema em um equipamento ou sistema específico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário).
	O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.
Médio	A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários.
	O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão.
Baixo	Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário.
	O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação.
	O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência.
	A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário.
	A solicitação é uma requisição de mudança programada.

2.13.5.4. **Critérios para Definição da Urgência das Solicitações:**

<b>Tabela 06</b>	
<b>Urgência</b>	<b>Fatos Determinantes</b>
Crítica	O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente.
	O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo.

	O sistema ou recurso é crítico ou sensível. Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.
Alta	O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível. O sistema ou recurso é essencial.
Média	O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível. Definido para usuários comuns.
Baixa	Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata. O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.

2.13.5.5. **Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em Função do Impacto e da Urgência:**

Tabela 07				
IMPACTO/ URGÊNCIA	BAIXA	MÉDIA	ALTA	CRÍTICA
ALTISSIMO	2	2	1	1
ALTO	3	2	2	1
ELEVADO	4	3	2	2
MEDIO	4	4	3	2
BAIXO	5	4	3	3

- 2.14. A CONTRATADA deverá ser representada junto a CONTRATANTE, através da figura de um Preposto, para acompanhar a execução do Contrato.
- 2.14.1. O Preposto terá acesso a plataforma de gerenciamento de suportes da PF, para acompanhar a execução das atividades de suporte.
- 2.14.2. Todas as demandas referentes a execução Contratual deverão ser tratadas entre o representante legal da Polícia Federal e o Preposto da CONTRATADA.
- 2.14.3. Todas as questões técnicas deverão ser tratadas entre o fiscal técnico do contrato e o Preposto da CONTRATADA.
- 2.14.4. O preposto deverá visitar todas as unidades abrangidas pelo contrato a cada seis meses, com finalidade preventiva.
- 2.14.5. Cumprir as atribuições de supervisão, coordenação e gestão da equipe de suporte. O profissional elencado atuará, exclusivamente na Polícia Federal, com acúmulo de funções de Serviços de Atendimento TI e sustentação de infraestrutura de rede (3º NÍVEL - Analista N3). O preposto integrará a equipe técnica de atendimentos e responderá pela interação com a CONTRATANTE sob todos os aspectos.
- 2.15. Materiais e recursos a serem disponibilizadas pela CONTRATANTE:
- 2.15.1. A Polícia Federal disponibilizará na sede da Superintendência Regional de Polícia Federal no Estado do Pará os seguintes recursos para CONTRATADA:
- 2.15.1.1. Bancada para manutenção e configuração de equipamentos.
- 2.15.1.2. Computadores para uso na prestação dos serviços dentro das unidades da SR/PF/PA, não sendo permitido a portabilidade dos mesmos pelas equipes da CONTRATADA.
- 2.16. Materiais e recursos a serem disponibilizadas pela CONTRATADA:
- 2.16.1. Kit de ferramental contendo, no mínimo, os seguintes itens:
- 2.16.1.1. Testador e identificador de cabo de redes.
- 2.16.1.2. Jogo de chaves de fendas.
- 2.16.1.3. Jogo de chaves Philips.
- 2.16.1.4. Alicates de bico e de corte.
- 2.16.1.5. Alicata crimpador categoria 6.
- 2.16.1.6. Pinça.
- 2.16.1.7. Pincel e soprador para limpeza de dispositivos.
- 2.16.1.8. Multímetro.
- 2.16.1.9. Ferro de solda e sugador.
- 2.17. Classificação serviço
- 2.17.1. Trata-se de serviço comum de caráter continuado com fornecimento de mão de obra sem regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.
- 2.17.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades, previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.
- 2.17.3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.



2.18. Todas as despesas com o deslocamento das equipes da Empresa CONTRATADA, para fornecimento dos serviços nas Unidades da Polícia Federal do Pará, serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA, sem custos extras para a CONTRATANTE.

2.19. Conforme já indicado neste Termo de Referência, a contratação não exigirá a locação de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, no entanto, é obrigação do órgão contratante prestar as informações que influenciem no dimensionamento da proposta do licitante, sendo assim, comunica-se que há laudo de condição ambiental de trabalho que ampara o pagamento de adicional de periculosidade para os colaboradores que desempenham suas tarefas nos seguintes locais: sede da SR/PF/PA, Delegacia de Polícia Federal em Marabá/PA, Delegacia de Polícia Federal em Redenção/PA e Delegacia de Polícia Federal em Santarém/PA.

2.19.1. Ante o exposto, considera-se de grande valia a informação descrita acima, uma vez que no valor da proposta deverão estar incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

### 3. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

#### 3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação

3.1.1. A Instrução Normativa nº 13/2005-DG/DPF, que define as competências específicas das unidades centrais e descentralizadas da Polícia Federal, atribuiu à DTI (Diretoria de Tecnologia e Inovação da Polícia Federal), em seu art. 181, inciso II, a atribuição de dotar a PF de sistemas informatizados integrados, com atualização tecnológica contínua, capazes de proporcionar o controle gerencial das atividades de informática e de telecomunicações das áreas policial e administrativa.

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

3.1.3. Atualmente, está vigente na SR/PF/PA o Contrato nº 07/2019, por meio deste contrato são providos todos os serviços diretamente relacionados com atendimento ao usuário dos sistemas informatizados e também com o suporte, sustentação e manutenção da Infraestrutura de TIC que garante a operacionalidade de todos os sistemas da Polícia Federal da SR/PF/PA.

3.1.4. Para atingir o objetivo de manter e melhorar a prestação de serviços de TIC, sem os quais restará inviabilizada a manutenção dos sistemas informatizados da Polícia Federal nas Unidades da Polícia Federal no Estado do Pará, é necessário promover um novo processo licitatório para seleção de fornecedor dos serviços que são objetos dos contratos ora em fase de encerramento.

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

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

3.1.7. Conforme determinado pelo Plano Estratégico da Polícia Federal vigente, é objetivo estratégico “Consolidar a Governança em Tecnologia da Informação”. Tal consolidação depende da adoção e internalização institucional de boas práticas de gestão e governança de TI, tais como as difundidas através do ITIL e COBIT. No entanto, a PF não conta com uma carreira específica para profissionais dedicados a atuar área de Tecnologia da Informação, sendo necessária a contratação de serviços especializados. A Diretoria de TI e Inovação da Polícia Federal vem progressivamente investindo na adoção de boas práticas no gerenciamento da infraestrutura de TIC e a presente contratação será o reflexo deste investimento, pois permitirá a manutenção e melhoria contínua de processos de gestão e operação capazes de garantir a correta prestação dos serviços e o atendimento eficiente aos usuários.

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

Tabela 08 - ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS 2020-2023	
ID	Objetivos Estratégicos
N122	Manutenção dos serviços continuados que sustentam os processos de TI

Tabela 09 - ALINHAMENTO AO PDTIC 2020-2023	
ID	Ação do PDTIC
A168	Contratar serviço de suporte e operação de infraestrutura de TIC das unidades descentralizadas

Tabela 10 - ALINHAMENTO AO PAC 2022	
Item	Descrição
441	Prestação de serviço de suporte técnico especializado em atendimento ao usuário de tecnologia da informação e em infraestrutura da tecnologia da informação

#### 3.3. Estimativa da demanda

##### 3.3.1. Quantidade de localidades atendidas, e quantidade de usuários por localidade.

3.3.1.1. Na **Tabela 11** são apresentadas as localidades e seus respectivos endereços das unidades da Polícia Federal no estado do Pará onde a empresa prestará os atendimentos e quantidade de usuários por localidade.

TABELA – 11			
LOCALIDADE	ENDEREÇO	Distância até SR/PA (km)	Distância Mais
SR/PA	Av. Almirante Barroso, 3251 - Belém - PA, 66613-710 ; Coordenadas: -1.4225651046804035, -48.451076	0	
Delegacia de Imigração	Rodovia BR-316, Km 04, n.º 4500, loja 102-A Térreo, Shopping Metrópole - Coqueiro, PA, 66063-040; Coordenadas: -1.3833327948468712, -48.40974626931424	7 Km	
Aeroporto Internacional de Belém/Val-de-Cans	Av. Júlio César, s/n - Val-de-Cans, Belém - PA, 66115-970; Coordenadas: -1.3818148042948262, -48.477490531642104	5 Km	
Porto de Belém	Av Marechal Hermes, S/N, Portão 10 CDP, Bairro Reduto, Belém/PA, CEP 66.613-060	8 Km	
GEPOM	Rodovia Arthur Bernardes (Porto Miramar) - CDP, S/N, Bairro Val-de-Cans, Belém/PA, CEP 66.115-000	6 Km	
Delegacia de Marabá	Folha 31 - Quadra Especial - Nova Marabá-Marabá/Pará / CEP 68508-000; Coordenadas: -5.3483364893667416, -49.10091650213617	552 Km	

Passaporte Marabá	Shopping Pátio Marabá, Folha 30, Qd 15 – Rodovia Transamazônica (BR 230), Marabá/PA, CEP 68.507-445; Coordenadas: -5.355910004467428, -49.08615365544078	552 Km	
Delegacia de Redenção	Avenida Brasil, nº 2327 - Morada da Paz, Redenção - PA / CEP 68553-052; Coordenadas: -8.032449457754513, -50.026821830950865	899 Km	
Delegacia de Santarém	Av. Presidente Vargas, 4343, Conjunto Jardim Liberdade, casa 11, Bairro: Liberdade - Santarém - PA / CEP 68040-060; Coordenadas: -2.4306374570352767, -54.73978423098917	1379 Km	
Shopping Rio-Tapajós (Santarém )	Av. Eng. Fernando Guilhon, S/n - Santarenzinho, Santarém - PA, 68035-000	1384 Km	
GEPOM-SNM	Rodovia Santarém-Cuiabá (BR-136), S/N, CDP, Bairro Salé - Santarém - PA / CEP 68040-400	1385 Km	
Delegacia de Altamira	Rua Acesso 3, número 850 - bairro Jardim Independente I, CEP 68372-690; Coordenadas: -3.2185711236962007, -52.22357273098522	823km	
Porto de Vila do Conde	Rodovia PA-481, Km 2.3, s/n - Vila Murucupi, Barcarena - PA, 68447-000; Coordenadas: -1.5440358506830698, -48.74745364448656	104km	
Posto de Itaituba	Av. Marechal Rondon, 724 - Boa Esperança, Itaituba - PA, 68181-010; Coordenadas: -4.276406481109811, -55.992529384657125	1309km	
TOTAL DE USUÁRIOS			

3.3.2. Quantidades e tipos de equipamentos por localidade.

TABELA – 12							
TIPO DE EQUIPAMENTO	MARCA	MODELO	SR/PA	SHOPPING METRÓPOLE	AEROPORTO	PORTO DE BELÉM	VILA DO CONDE
DESKTOP	POSITIVO	D570	25	2	2	1	1
DESKTOP	POSITIVO	MASTER	171	2	2	N/A	N/A
DESKTOP - (mini PC)	DELL	3080	61	4	4	2	2
DESKTOP AVANÇADO	DELL	PRECISION 7920	15	N/A	N/A	N/A	N/A
ULTRABOOK	LENOVO	T480	68	N/A	N/A	1	1
ULTRABOOK	LENOVO	T440	149	3	3	1	1
ULTRABOOK	DATEN		37	1	1	N/A	N/A
MONITOR	LG		768	8	8	3	3
MONITOR	DELL		157	10	10	2	2
MONITOR	POSITIVO		241	5	5	N/A	N/A
DOCK STATION	DELL	D6000	86	2	1	N/A	N/A
CAMERAS IP CFTV	VIVOTECK		20	N/A	N/A	N/A	N/A
CENTRAL TELEFONICA (PABX)			2	N/A	N/A	N/A	N/A
GATWAY CENTRAL TELEFONICA (NOVA TELEFONIA)			1	N/A	N/A	N/A	N/A
SERVIDORES FISICO	DELL		6	N/A	N/A	N/A	N/A
SERVIDORES VM			8	N/A	N/A	N/A	N/A
IMPRESSORA	XEROX	WORK CENTER 6605(COLORIDA) - MULT	9	N/A	N/A	N/A	N/A
IMPRESSORA	HP	CM1415	1	1	1	N/A	N/A
IMPRESSORA	LEXMARK	CS725 (COLORIDA)	9	N/A	N/A	N/A	N/A
IMPRESSORA	LEXMARK	MX622	27	1	1	N/A	N/A
IMRPESSORA	SAMSUNG	SCX-5835 (MONO)	29	2	2	N/A	N/A
IMPRESSORA CRACHÁ	CH	SMARTT51	2	N/A	N/A	N/A	N/A
PROJETOR DE VIDEO			2	N/A	N/A	N/A	N/A
RELOGIO DE PONTO	HENRY		3	N/A	N/A	N/A	N/A
SCANNER AVISION		AD370	43	1	1	N/A	N/A
TELEFONE IP	YEALINK	T46	36	N/A	N/A	N/A	N/A
TELEFONE IP	YEALINK	T43	46	N/A	N/A	N/A	N/A
TELEFONE IP	YEALINK	T58	15	N/A	N/A	N/A	N/A
TELEFONE IP	YEALINK	T23G	466	3	1	N/A	1
SWITCH	RUCKUS	ICX 7150 - 48 P	12	1	N/A	N/A	N/A
SWITCH	HP	A5120-48G	9	N/A	N/A	N/A	N/A
SWITCH	CISCO		9	1	1	N/A	N/A
ACELERADOR WAN	RIVERBED		1	1	1	N/A	1
SD-WAN	RIVERBED		2	N/A	N/A	N/A	N/A
CONTROLE DE ACESSO	HENRY		50	N/A	N/A	N/A	N/A
VM DHCP			1	N/A	N/A	N/A	N/A
VM DNS			1	N/A	N/A	N/A	N/A
VM FILE SERVER			1	N/A	N/A	N/A	N/A
VM TELEFONIA			2	N/A	N/A	N/A	N/A
SMARTPHONE	LG	LGK61	323	2	2	2	2
WIFI	TPLIN	ARCHER	C515	N/A	N/A	N/A	N/A
IMPRESSORA	BROTHER	DCP L5652DN	5	N/A	N/A	N/A	N/A
DESKTOP	FORTREK		N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
SWITCH	TP LINK	TL-SF1024D	1	N/A	N/A	N/A	1
SWITCH	TP LINK	T1600G-28TS	1	N/A	N/A	N/A	1

TABELA - 12							
TIPO DE EQUIPAMENTO	MARCA	MODELO	SR/PA	SHOPPING METRÓPOLE	AEROPORTO	PORTO DE BELÉM	VILA DO CONDE
DESKTOP	DELL	OPTIPLEX 3080	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
ULTRABOOK	Notebook	HP	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

3.3.3. Demanda estimada com base no ETP (Estudo Técnico Preliminar da Contratação), item 3.1.4 do ETP documento SEI [24763587](#).

TABELA -13		
LOCALIDADE	ENDEREÇO	Demanda ESTIMADA de chamam de 2º nível, para o período de 30 dias:
SR/PA	Av. Almirante Barroso, 3251 - Belém - PA, 66613-710 : Coordenadas: -1.4225651046804035, -48.451076	170
Delegacia de Imigração	Rodovia BR-316, Km 04, n.º 4500, loja 102-A Térreo, Shopping Metrôpole - Coqueiro, PA, 66063-040; Coordenadas: -1.3833327948468712, -48.40974626931424	22
Porto de Belém	Av Marechal Hermes, S/N, Portão 10 CDP, Bairro Reduto, Belém/PA, CEP 66.613-060	2
Aeroporto Internacional de Belém/Val-de-Cans	Av. Júlio César, s/n - Val-de-Cans, Belém - PA, 66115-970; Coordenadas: -1.3818148042948262, -48.477490531642104	30
GEPOM	Rodovia Arthur Bernardes (Porto Miramar) – CPD, S/N, Bairro Val-de-Cans, Belém/PA, CEP 66.115-000	2
Posto de Vila do Conde	Rodovia PA-481, Km 2.3, s/n - Vila Murucupi, Barcarena - PA, 68447-000; Coordenadas: -1.5440358506830698, -48.74745364448656	2
Delegacia de Marabá	Folha 31, Lote Especial, Quadra Especial, Bairro Nova Marabá, Marabá/PA, CEP 68.508-970	32
Passaporte/Marabá	Shopping Pátio Marabá, Folha 30, Quadra 15 – Rodovia Transamazônica (BR 230), Marabá/PA, CEP 68.507-445	2
Delegacia de Altamira	Rua Acesso 3, número 850 - bairro Jardim Independente I, CEP 68372-690; Coordenadas: -3.2185711236962007, -52.22357273098522	32
Delegacia de Santarém	Av. Presidente Vargas, 4343, Conjunto Jardim Liberdade, casa 11, Bairro: Liberdade - Santarém - PA / CEP 68040-060; Coordenadas: -2.4306374570352767, -54.73978423098917	32
Shopping Rio-Tapajós (Santarém)	Av. Eng. Fernando Guillhon, S/n - Santarenzinho, Santarém - PA, 68035-000	8
GEPOM-SNM	Rodovia Santarém-Cuiabá (BR-136), S/N, CDP, Bairro Salé - Santarém - PA / CEP 68040-400	8
Posto de Itaituba	Av. Marechal Rondon, 724 - Boa Esperança, Itaituba - PA, 68181-010; Coordenadas: -4.276406481109811, -55.992529384657125	6
Delegacia de Redenção	Avenida Brasil, nº 2327 - Morada da Paz, Redenção - PA / CEP 68553-052; Coordenadas: -8.032449457754513, -50.026821830950865	32
TOTAL		380

#### 3.4. Parcelamento da Solução de TIC

3.4.1. A Licitação será em único item;

3.4.2. Mesmo se tratando de serviços de suporte ao usuário de TIC e de suporte a infraestrutura de TIC, a equipe da Contratação identificou que haveria dificuldades para gerenciar Contratos diferentes em um mesmo ambiente de TI, tais dificuldades são relacionadas com as plataformas de gerência de chamados e fluxos de atendimento.

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

3.5.1. Garantir o suporte de TI aos usuários Servidores, Estagiários e Terceirizados, em todas as Unidades da PF no estado da Pará.

3.5.2. Garantir a sustentação da infraestrutura de TI em todas as Unidades da PF no estado da Pará.

#### 4. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

##### 4.1. Requisitos de Negócio

4.1.1. Prestar suporte de informática presencial e remoto aos usuários, em todas as unidades da Polícia Federal no Estado do Pará.

4.1.2. Manter em funcionamento a infraestrutura de sustentação, dos sistemas de informática e telecomunicações das Unidades da Polícia Federal no Estado do Pará.

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

##### 4.2. Requisitos de Capacitação

4.2.1. Deverá ser solicitada a DTI/PF, pela SR/PF/PA, o treinamento da equipe da Empresa Contratada, para operação na plataforma de suporte, que é disponibilizada pela referida Diretoria.

4.2.2. A Contratada ficará responsável por capacitar as suas equipes para a execução dos serviços contratados.

##### 4.3. Requisitos Legais

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

4.3.2. Aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

4.3.2.1. Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019 - regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal;

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

4.3.2.3. Instrução Normativa SGD/ME nº 31/2021, de 23 de março de 2021 – altera a IN 1/2019-ME;

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

4.3.2.5. Instrução Normativa SGD/ME nº 73/2020 – dispõe sobre procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e serviços em geral.

4.3.2.6. Instrução Normativa SGD/ME nº 65/2021 – que altera a IN 73/2021 e dispõe sobre procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e serviços em geral.

4.3.2.7. Portaria MJSP nº 449/2021 – regulamenta procedimentos e diretrizes para a realização da pesquisa de preços no âmbito dos órgãos e das entidades vinculadas do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

4.3.2.8. Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021 – estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos integrantes do SISF do Poder Executivo Federal.

#### 4.4. Requisitos de Manutenção

4.4.1. Fiscalização do contratado por equipe técnica qualificada.

4.4.2. Verificar se a Contratada cumpre todas as regras contratuais.

4.4.3. Verificar periodicamente a vantajosidade de continuidade do Contrato.

4.4.4. Verificar possíveis falhas na prestação dos serviços para evitar interrupção abrupta do fornecimento do serviço.

#### 4.5. Requisitos Temporais

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

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

#### 4.6. Requisitos de Segurança

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

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

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

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

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

#### 4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.7.1. Os funcionários da Contratada deverão estar vestidos de forma adequada ao ambiente do serviço público.

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

#### 4.8. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

4.8.1. Alinhamento com a Contratação da DTI/PF.

4.8.2. Compatibilidade técnica e contratual com a Contratação da DTI/PF.

4.8.3. Atendimento de suporte ao usuário de TIC, para os casos em que o suporte da DTI/PF não for capaz de atender.

4.8.4. Atendimento de suporte na infraestrutura de TI, para os casos em que o suporte da DTI/PF não for capaz de atender.

#### 4.9. Requisitos de Implantação

4.9.1. Alinhamento com a plataforma de suporte de atendimento da DTI/PF.

#### 4.10. Requisitos de Experiência Profissional

4.10.1. A Empresa deverá comprovar experiência na prestação de serviços de TIC, através de atestados de capacidade técnica.

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

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

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

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

4.11.4. Requisitos e qualificações da Equipe de Suporte Técnico ao usuário de TIC (2º Nível):

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

4.11.4.2. Todos os integrantes devem possuir Certificação Microsoft “MD-100: Windows 10”, ou equivalente. Podendo ter uma janela de até 6 meses para apresentação da certificação após a inclusão do profissional no quadro técnico da Polícia Federal.

4.11.4.3. Todos os integrantes da área devem possuir no mínimo, 1 (um) ano em atividades relacionadas à suporte (instalação, configuração e manutenção) em sistemas operacionais Windows 7, 8, 10 ou superior, Microsoft Office versões 2016 e 365 ou superior, e softwares necessários para o desenvolvimento das atividades laborais, em manutenção de microcomputadores.

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

4.11.4.5. A equipe deverá ter conhecimento suficiente para atender o suporte das atividades prescritas no catálogo de serviços da **Tabela 03**.

4.11.4.6. Os requisitos deste item se justificam uma vez que o ambiente da CONTRATANTE é formado por quase sua totalidade da plataforma Windows (Sistema Operacional, Suite do Microsoft Office).

4.11.5. Requisitos e qualificações da Equipe de Suporte Técnico a infraestrutura de TIC (3º Nível):

4.11.5.1. As equipes da CONTRATADA diretamente envolvidas na execução das atividades da Equipe devem possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação (ou área correlata), fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.

4.11.5.2. Experiência mínima de 02 (dois) anos na instalação, administração e sustentação de ambientes Windows Server 2012 ou superior.

4.11.5.3. Certificação Windows Server 2012 ou superior. Podendo ter uma janela de até 6 meses para apresentação da certificação após a inclusão do profissional no quadro técnico da Polícia Federal.

4.11.5.4. A equipe deverá ter conhecimento suficiente para atender o suporte das atividades prescritas no catálogo de serviços da **Tabela 04**.

4.11.5.5. Os requisitos deste item se justificam uma vez que o ambiente de infraestrutura da CONTRATANTE é formado por quase sua totalidade da plataforma Windows (Sistema Operacional Windows Server).

#### 4.11.6. Requisitos do Preposto

4.11.6.1. Deve possuir os requisitos necessários para atender as atividades do preposto conforme item 2.14 deste Termo de Referência.

4.12. Requisitos de Metodologia de Trabalho

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

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

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

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

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

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

4.13. Requisitos de Segurança da Informação

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

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

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

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

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

4.13.6. Permissão distinta de acesso a ferramenta de chamados para os técnicos de suporte ao usuário de TIC e suporte a Infraestrutura de TIC. (O Analista/Técnico de suporte a infraestrutura de TIC pode realizar suportes também de atendimento ao usuário de TIC, mas o técnico de suporte ao usuário de TIC está vedado de atender chamados de suporte a infraestrutura de TIC).

4.14. Requisitos de providências a serem adotadas para implantação da solução

4.14.1. Alinhar com a DTI/PF para utilização da plataforma de atendimento de chamados – Suporte de primeiro nível (N1).

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

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

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

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

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

4.15. Requisitos do Modelo de Licitação

4.15.1. A licitação deverá ser em item único, por menor preço.

4.15.2. A solução terá um item, abrangendo tanto o suporte ao usuário quanto o suporte à infraestrutura de TI.

4.15.3. A contratação em item único se justifica pelos seguintes fatos:

4.15.4. A separação dos serviços traria dificuldades para fiscalização das atividades em campo e para gerenciamento dos suportes.

4.15.5. A separação dos serviços traria problemas de transferência de responsabilidade quando do escalonamento dos chamados.

4.15.6. A quantidade de chamados de suporte a infraestrutura de TIC é pequena, e se licitado separadamente, poderá não interessar ao mercado.

4.15.7. A contratação em item único poderá refletir em um custo menor, vez que a empresa contratada poderá otimizar a sua mão de obra, para atender o contrato de forma mais econômica.

4.15.8. A licitação com dois itens agrupados impossibilitaria a permissão do uso de preferência prevista no Decreto nº 7174/2010, pois não é possível utilizar direito de preferência para adjudicação por valor global.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE

5.1.1. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;

5.1.2. Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;

5.1.3. Comunicar à Contratada, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no objeto fornecido, para que seja substituído, reparado ou corrigido;

5.1.4. Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de comissão/servidor especialmente designado;

5.1.5. Efetuar o pagamento à Contratada no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos no Edital e seus anexos;

5.1.6. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas e os termos contratuais e os termos de sua proposta;

5.1.7. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da Contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP nº 5/2017;

5.1.8. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:

5.1.8.1. Exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;

5.1.8.2. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;

5.1.8.3. Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da Contratada, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado; e

5.1.8.4. Considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

5.1.8.5. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela Contratada.

5.1.9. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela Contratada com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo de Contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

5.1.10. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

5.1.11. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

5.1.12. Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

5.1.13. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, quando for o caso;

5.1.14. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.15. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

5.1.16. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável; e

5.1.17. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração.

## 5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA

5.2.1. A Contratada deve cumprir todas as obrigações constantes no Edital, seus anexos e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto e, ainda:

5.2.1.1. Efetuar a entrega do objeto em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no Termo de Referência e seus anexos, e no Estudo Técnico Preliminar, acompanhado da respectiva nota fiscal, na qual constarão as indicações referentes a: marca, fabricante, modelo, procedência e prazo de garantia ou validade;

5.2.1.2. O objeto deve estar acompanhado do manual do usuário, com uma versão em português e da relação da rede de assistência técnica autorizada;

5.2.2. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);

5.2.3. Substituir, reparar ou corrigir, às suas expensas, no prazo fixado neste Termo de Referência, o objeto com avarias ou defeitos;

5.2.4. Comunicar à Contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

5.2.5. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

5.2.6. Indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato;

5.2.7. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução;

5.2.8. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;

5.2.9. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

5.2.10. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;

5.2.11. Comunicar ao fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal que se verifique na prestação dos serviços;

5.2.12. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução dos serviços;

5.2.13. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina;

5.2.14. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações desta contratação;

5.2.15. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezoito anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

5.2.16. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

5.2.17. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a Contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015;

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

5.2.19. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993;

5.2.20. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante.

5.2.21. Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

5.2.22. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

5.2.23. Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;

5.2.24. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;

5.2.25. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições de habilitação;

5.2.26. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

5.2.27. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato; e

5.2.28. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;

## 6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

### 6.1. Rotinas de Execução

6.1.1. Realização da Reunião Inicial entre a Contratante a Contratada, em até 5 dias úteis após a assinatura do Contrato.

6.1.2. Descrição dos eventos do período de ambientação:

- 6.1.2.1. Assinatura dos documentos de manutenção de sigilo, pelos representantes da Contratada.
- 6.1.2.2. Fornecimento pela Contratada dos dados dos funcionários envolvidos na prestação dos serviços.
- 6.1.2.3. Análise e aprovação pela Contratante, dos indicados pela Contratada que atuaram nos serviços.
- 6.1.2.4. Preenchimento e assinatura dos formulários de requisição de acesso, pelos funcionários da Contratada.
- 6.1.2.5. Criação dos acessos e dos perfis de acesso, pela Contratante, para que a Contratada possa iniciar os serviços efetivamente.

6.1.3. Procedimentos para encaminhamento e controle de solicitações

6.1.3.1. A Ordem de fornecimento de serviços deverá ser enviada pela Gestão de Contratos ou área técnica da Contratante, para o endereço de e-mail da Contratada, autorizando o início dos serviços.

6.1.3.2. A Abertura de chamados será realizada pelos usuários da Contratante, através dos meios eletrônicos disponibilizados pelo atendimento inicial, este serviço será disponibilizado pela DTI/PF.

6.1.3.3. Tabela de protocolos de comunicação entre Contratante e Contratada.

Tabela 14				
DOCUMENTO	FUNÇÃO	EMISSOR	DESTINATÁRIO	PERIODICIDADE
Ofício	Informações diversas	Contratante/ Contratada	Contratante/ Contratada	Sempre que necessário
E-mail	Informações diversas	Contratante/ Contratada	Contratante/ Contratada	Sempre que necessário
Ordem de Serviço	Autorização para prestação dos serviços	Contratante	Contratada	Mensal
Relatório Geral de Faturamento	Atestar as condições em que os serviços foram prestados	Contratada	Contratante	Mensal
Termo de Recebimento Provisório	Recebimento provisório dos serviços	Contratante	Contratada	Mensal
Termo de Recebimento Definitivo	Recebimento definitivo dos serviços	Contratante	Contratada	Mensal
Ferramenta de Requisição de Serviço	Atendimento de Requisições e Incidentes	Contratante	Contratada	Sempre que necessário
Ata de Reunião	Informações diversas	Contratante/ Contratada	Contratante/ Contratada	Sempre que necessário
Serviços de Mensagens Oficiais da PF (MS Teams ou equivalente)	Informações diversas	Contratante/ Contratada	Contratante/ Contratada	Sempre que necessário

6.1.4. Forma de execução e acompanhamento dos serviços

6.1.4.1. A gestão de sistemas será realizada pela plataforma de suporte disponibilizada pela DTI/PF.

6.1.5. Locais de Prestação de serviços: Conforme a Tabela 11.

6.1.6. Documentação mínima exigida

6.1.6.1. A Contratada deverá enviar mensalmente, antes da emissão da nota fiscal, um relatório detalhado de todos os serviços prestados no período de medição, o relatório será obtido através da plataforma de abertura e controle de chamados disponibilizada pela DTI/PF.

6.1.6.2. São Informações obrigatórias nos relatórios de fiscalização e de acompanhamento de serviços:

- a) Quantidade de Chamados iniciados em conformidade com o TIT.
- b) Quantidade de Chamados atendidos em conformidade com o TMS.
- c) Percentagem de Chamados iniciados em conformidade com o TIT.
- d) Percentagem de Chamados atendidos em conformidade com o TMS.
- e) Índice de satisfação do usuário.
- f) Estatísticas individualizadas de disponibilidade e de utilização de serviços e recursos críticos e essenciais.
- g) Relação de ocorrências e não-conformidades detectadas para cada equipe especializada no período.
- h) Sugestões de cada equipe especializada para melhorias nos processos de execução das atividades.
- i) Relação de todos os objetos remanejados, ou substituídos.

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

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

6.1.6.5. A CONTRATADA deverá emitir a nota fiscal detalhada, mensal, já descontada as possíveis glosas.

6.1.6.6. A CONTRATADA deverá fornecer para a CONTRATANTE, documentação sobre alterações realizada na planta.

6.1.6.7. Papéis e responsabilidades por parte da CONTRATANTE e da CONTRATADA

6.1.6.8. A CONTRATADA deverá prestar o serviço, emitir os relatórios, e emitir a documentação conforme solicitado.

6.1.6.9. A CONTRATANTE deverá fiscalizar o contrato, e efetuar o pagamento dos serviços realizados.

6.1.6.10. Formas de transferência de conhecimento

- 6.1.6.11. A CONTRATADA deverá repassar para a CONTRATANTE as informações sobre todas as atividades realizadas na planta de TI.
- 6.1.6.12. Procedimentos de transição e finalização do contrato
- 6.1.6.13. Emissão de relatório final pela CONTRATADA, para pagamento da nota e fechamento do contrato.
- 6.1.6.14. Fornecimento pela CONTRATADA, da documentação da situação da rede de dados.

6.2. Mecanismos formais de comunicação

- 6.2.1. Os usuários deverão usar os meios eletrônicos para abertura de chamados, esses meios serão disponibilizados pela DTI/PF.
- 6.2.2. Todas as demandas entre os fiscais e o Preposto da Empresa Contratada deverá ser por e-mail.
- 6.2.3. Não será tolerada a comunicação direta entre fiscais e Funcionários da contratada, devendo essa comunicação ser através do preposto da Contratada.

6.3. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

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

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

- 6.4.1. Serão adotados os modelos padrões de Termo de Compromisso e Termo de Ciência apresentados pela CONTRATANTE nos **Anexo I** e **Anexo II**, respectivamente.

7. **MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

7.1. Critérios de Aceitação

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

- 7.1.2. Uma requisição de serviço ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço ou incidente, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas. Em todos os casos de não cumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos serão aplicados os ajustes de pagamento definidos, sem prejuízo da aplicação das demais sanções contratuais cabíveis.

- 7.1.3. Caso a solução de um chamado não tenha sido aceita pelo usuário, o Tempo Máximo de Solução (TMS) deve voltar a ser contabilizado a partir da comunicação do usuário e o chamado deve ser devolvido para equipe especializada responsável pela solução em até 15 minutos para voltar a ser atendido. Caso o chamado não seja devolvido no tempo de 15 minutos, poderá ser aplicado o TRS1 conforme consta na **Tabela 18**.

7.2. Procedimentos de Teste e Inspeção

7.2.1. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

- 7.2.1.1. A **Tabela 15** define os critérios para ajuste do pagamento da Contratada; redução de 0,1% (um décimo de por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 1 (um) ponto no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido.

Tabela 15	
INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL
INS1	5 pontos a cada 0,1 ponto fora da meta
INS2	5 pontos a cada 1% fora da meta
INS3	5 pontos a cada 1% fora da meta para cada nível de prioridade.
IND1 a IND4	1 ponto a cada 0,01% fora da meta
TRS1 a TRS49	Redução de 0,1% (um décimo de por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 1 (um) ponto no período de faturamento.

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

Tabela 16				
Sigla	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
INS1	Índice de Satisfação do Usuário	Média aritmética da pontuação atribuída ao atendimento, entre 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito), dentro do universo de usuários pesquisados.	Pontos	Maior ou Igual a 4 pontos
INS2	Índice de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados na <b>Tabela 02</b> , divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 95,0% para cada nível de prioridade.
INS3	Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo	Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo.	% (Percentual)	Maior ou igual a 90,0% para cada nível de prioridade.

7.2.3. **IND: Indicador de desempenho**

Tabela 17				
Sigla	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
IND1	Índice de Disponibilidade dos Sistemas Críticos	Tempo de disponibilidade de cada serviço e recurso relacionado como críticos, dividido pelo tempo total de operação deste serviço, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,9%
IND2	Índice de Disponibilidade dos Sistemas Essenciais	Tempo de disponibilidade de cada serviço e recurso relacionado como essencial, dividido pelo tempo total de operação deste serviço, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,8%
IND3	Índice de Disponibilidade dos Recursos Críticos	Tempo de disponibilidade de cada serviço e recurso relacionado como essencial, dividido pelo tempo total de operação deste serviço, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,8%
IND4	Índice de Disponibilidade dos Recursos Essenciais	Tempo de disponibilidade de cada serviço e recurso relacionado como essencial, dividido pelo tempo total	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,7%



	de operação deste serviço, vezes cem.		
--	---------------------------------------	--	--

## 7.2.4. TRS: Termos de Serviço a serem observados pela CONTRATADA

Tabela 18			
Sigla	Termo de Serviço	Referência	Pontuação
TRS1	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, a execução dos serviços solicitados.	Por ocorrência	2
TRS2	Finalizar o suporte sem a anuência do solicitante ou sem que o suporte tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	5
TRS3	Registrar uma solução em um chamado que não condiz com o solicitado inicialmente, ou registrá-la de forma incompleta sem a descrição das atividades realizadas.	Por ocorrência	2
TRS4	Deixar de registrar qualquer ocorrência significativa para o histórico do chamado na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	2
TRS5	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	10
TRS6	Deixar de seguir um fluxo, processo ou procedimento pré-estabelecido com o CONTRATANTE.	Por ocorrência	2
TRS7	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS8	Classificar um chamado incorretamente, ou seja, um incidente como requisição de serviço ou o oposto.	Por ocorrência	1
TRS9	Deixar de designar um chamado no triplo do Tempo de Início e Tratativa ou de atender um chamado cada vez que ele não for solucionado no triplo do Tempo Máximo para Solução. Esse valor é cumulativo, sendo que um chamado pode aplicar mais de uma ocorrência de glosa caso permaneça sem solução.	Por chamado (o tempo é cumulativo, cada 3x o TIT ou TMS é uma ocorrência)	3
TRS10	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de indicador manipulado	100
TRS11	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para o CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência	5
TRS12	Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por dia, para cada profissional.	5
TRS13	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	10
TRS14	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução ou planejamento inadequado das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
TRS15	Causar qualquer dano aos equipamentos do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
TRS16	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	10
TRS17	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do datacenter e demais unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência	10
TRS18	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	10
TRS19	Incluir, excluir ou alterar regras de dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência	30
TRS20	Deixar de comunicar o CONTRATANTE da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	10
TRS21	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI.	Por ocorrência	10
TRS22	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas do CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	2
TRS23	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores e já aprovados pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	10
TRS24	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, dentro do prazo definido de cinco dias úteis.	Por dia de atraso	3
TRS25	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	10
TRS26	Deixar de documentar os ICs e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos, imediatamente após sua inclusão ou exclusão do ambiente.	Por ocorrência	5
TRS27	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	10
TRS28	Deixar de planejar, analisar a viabilidade e o impacto na execução de Requisições de Mudança, na instalação de novas soluções e no deploy correções.	Por ocorrência	5
TRS29	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI.	Por ocorrência	5
TRS30	Deixar de operar e/ou monitorar proativamente o ambiente de TIC.	Por ocorrência	5
TRS31	Deixar de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves	Por ocorrência	15
TRS32	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	Por ocorrência	5
TRS33	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS34	Não respeitar o cronograma apresentado em uma proposta de execução de atividades quando se tratar de uma Requisição Planejada.	Por ocorrência	10
TRS35	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	10

TRS36	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS37	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas do CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades, em no máximo 12 horas após a notificação formal.	Por dia incompleto	10
TRS38	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	5
TRS39	Deixar de apresentar no prazo definido por este Termo de Referência as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da CONTRATADA.	Por mês incompleto de atraso	10
TRS40	Deixar de apresentar ao CONTRATANTE o impacto e o cronograma da solução do Problema no Tempo Máximo para Solução do Incidente do respectivo Incidente que deu origem ao Problema.	Por ocorrência	5
TRS41	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100
TRS42	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	200
TRS43	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações do CONTRATANTE, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	Por ocorrência	50
TRS44	Deixar de agir pró-ativamente e solucionar tarefas (jobs) de backup ou rotinas operacionais acordadas que estejam apresentando problemas recorrentes ou persistentes.	Por ocorrência	5
TRS45	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma recorrente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	10

## 7.2.5. Sistemas considerados críticos:

Tabela 19 – Sistemas Críticos de TIC				
Sistema	Descrição	SGBD	Linguagem/Servidor de Aplicação	Urgência
SISCART	Sistema Cartório	PostgreSQL	Windows	Crítica

## 7.2.6. Sistemas considerados essenciais:

Tabela 20 – Sistemas Essenciais de TIC				
Sistema	Descrição	SGBD	Linguagem/Servidor de Aplicação	Urgência
ASTERISK	Sistema de Telefonia IP			Alta
VMS	Sistema de Vídeo Monitoramento			Alta

## 7.2.7. Recursos considerados como críticos:

Tabela 21 – Recursos Críticos de TIC			
Recurso	Descrição	Informações Complementares	Urgência
DNS Interno	Servidor de Nomes de Domínio Integrado ao Active Directory	Servidor Windows Server	Crítica
DHCP	Servidor de Alocação de Endereços IP Integrado ao Active Directory	Servidor Windows Server	Crítica
PABX-IP	Serviço de Telefonia IP	-	Crítica
CFTV	Sistema de Videomonitoramento	Servidor Windows Server	Crítica

## 7.2.8. Recursos considerados como essenciais:

Tabela 22 – Recursos Essenciais de TIC			
Recurso	Descrição	Informações Complementares	Urgência
Servidor de Arquivos	Servidor de Arquivos para o Ambiente Microsoft Windows	Servidor Windows Server	Crítica
Active Directory	Serviço de Diretório Windows Active Directory	Servidor Windows Server	Crítica

## 7.3. Sanções Administrativas

## 7.3.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a Contratada que:

- 7.3.1.1. Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- 7.3.1.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- 7.3.1.3. Falhar ou fraudar na execução do contrato;
- 7.3.1.4. Comportar-se de modo inidôneo;
- 7.3.1.5. Cometer fraude fiscal.

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

- 7.3.2.1. Advertência, por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante;
- 7.3.2.2. Multa moratória de 0,2% (dois décimos por cento) por dia, limitado a 2% (dois por cento) no caso de descumprimento de cláusula deste Termo de Referência, do Edital ou de Contrato, caso não haja percentual específico para a obrigação;
- 7.3.2.3. Multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;
  - a) Em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida;
  - b) O item 7.3 e subitens deste Termo de Referência, traz os níveis de serviços e respectivas sanções aplicáveis;
- 7.3.2.4. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

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

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

7.3.3. As sanções previstas nos subitens 7.3.2.1 a 7.3.2.6 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7.3.12. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

#### 7.4. Do Pagamento

7.4.1. A prestação dos serviços será remunerada a partir da garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização dos serviços que compõem a infraestrutura de TIC do CONTRATANTE.

7.4.2. O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado de acordo com a efetiva execução dos serviços, aplicados os descontos relativos ao eventual descumprimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos, bem como, das demais obrigações contratuais. Assim, o valor mensal a ser pago pelo serviço será calculado com base na fórmula abaixo:

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

Onde:

Remuneração Mensal = valor mensal a ser pago à CONTRATADA

Valor do Contrato = valor total estabelecido em CONTRATO

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

#### 8. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

Tabela 23						
Item	Descrição do Bem ou Serviço	Quantidade Mensal Estimada	Quantidade Anual Estimada	Valor Unitário Máximo	Valor Total Mensal	Valor Total Anual
1	Chamados de 2º e 3º nível - Serviço de suporte técnico especializado em atendimento ao usuário de tecnologia da informação e em infraestrutura de tecnologia da informação.	515	6180	R\$ 66,86	R\$ 34.432,90	R\$ 413.194,80

#### 9. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

9.1. UGR nº 200386, Fonte Orçamentária nº 0100000000, PI nº PF99900TI23, ND 339040 (serviço de TIC).

9.2. Cronograma de execução física e financeira:

- 9.2.1. O pagamento será realizado de forma mensal, conforme descrito no item 7.4.
10. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO
- 10.1. O prazo de vigência contratual é de 12 (doze) meses, contados a partir da data de assinatura do contrato, e poderá ser prorrogado mediante termo aditivo por igual e sucessivo período, até o limite de 60 (sessenta) meses, na forma do artigo 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93.
- 10.2. O prazo acima referido terá início e vencimento em dia de expediente, excluído o primeiro e incluído o último, e terá validade e eficácia legal após a publicação do extrato deste contrato no Diário Oficial da União.
- 10.3. Em conformidade com o disposto na IN nº 01/2019-SGD/SEGD/ME, a prorrogação do CONTRATO será, dentre outras condições, precedida de análise quanto à manutenção da necessidade da contratação e de pesquisa de mercado para que se verifique se as condições oferecidas pela CONTRATADA continuam vantajosas para o CONTRATANTE.
- 10.4. A pelo menos 60 (sessenta) dias do término da vigência do CONTRATO, o CONTRATANTE expedirá comunicado à CONTRATADA para que esta manifeste individualmente, dentro de 07 (sete) dias contados do recebimento da consulta, seu interesse na prorrogação do CONTRATO. Se positiva a resposta, o CONTRATANTE providenciará, no devido tempo, o respectivo termo aditivo.
- 10.5. A resposta da CONTRATADA terá caráter irretratável, portanto, ela não poderá, após se manifestar num ou noutro sentido, alegar arrependimento para reformular sua decisão. Eventual desistência da CONTRATADA após a assinatura do Termo Aditivo de prorrogação ou mesmo após sua expressa manifestação nesse sentido ensejará aplicação das sanções administrativas previstas.
- 10.6. Os serviços objeto deste Termo de Referência serão formalizados em Contrato Administrativo, estabelecendo em suas cláusulas as condições para sua execução, os direitos e obrigações entre as partes, de acordo com os dispositivos normativos vigentes.
- 10.7. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual. Toda prorrogação de contratos será precedida da realização de pesquisas de preços de mercado ou de preços contratados por outros órgãos e entidades da Administração Pública, visando a assegurar a manutenção da contratação mais vantajosa para a Administração, em relação à realização de uma nova licitação.
- 10.8. A equipe de Gestão do CONTRATO verificará anualmente a vantagem da permanência da contratação para a Administração. A continuidade do contrato ocorrerá mediante o adimplemento das seguintes condições:

10.8.1. Se houver interesse da Administração.

10.8.2. Se a CONTRATADA demonstrar capacidade técnica e gerencial em cumprir o estabelecido.

10.8.3. Se a avaliação da qualidade do serviço realizado pela CONTRATADA for positiva, evidenciado pelas notas obtidas ao longo da execução contratual.

10.8.4. Se o preço praticado no contrato permanecer vantajoso para a Administração (quando da renovação contratual).

10.8.5. Se devidamente autorizada pela autoridade competente.
- 10.9. A permanência da contratação será justificada e motivada por escrito, e deverá constar do processo de renovação quando for o caso. No momento da prorrogação contratual, o CONTRATANTE irá assegurar de que os preços contratados continuam compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa, em relação à realização de uma nova licitação. O CONTRATANTE também verificará se as condições de habilitação exigidas no momento inicial da contratação ainda se manterão vigentes.
- 10.10. A partir da assinatura do contrato, passam a ser aplicáveis todos os termos de aditamento que vierem a ser celebrados e que importem em alteração de qualquer condição contratual, desde que sejam assinados por representantes legais das partes, observados os limites e as formalidades legais.

11. DO REAJUSTE DE PREÇOS
- 11.1. O contrato será reajustado anualmente com base no Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI - portaria Nº 6.432, de 11 de julho de 2018. Este é o índice de correção monetária das novas contratações de soluções de Tecnologia da Informação recomendado pelo SISP, Sistema de administração dos recursos de informação e informática ("Art. 2º Nas novas contratações de soluções de Tecnologia da Informação, regidas por esta Portaria, é obrigatória, no caso de previsão de reajuste de preços por aplicação de índice de correção monetária, a adoção do ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA").
- 11.2. A cada 12 (doze) meses de execução contratual serão recalculados os percentuais por categoria da tabela abaixo para alteração contratual. Foram atribuídas as seguintes percentagens devido à importância de cada item para o cálculo de acréscimos e supressões no contrato: Porcentagem para cálculo do aditivo contratual.

Tabela 21 – Porcentagem para cálculo do aditivo contratual.			
Identificador	Item	Categoria	Porcentagem do valor contratual
1	Ativos de TIC	Host físico no Data Center	13%
		Sistemas Operacionais de Servidores	10%
		Ativos de Rede (switch e roteador)	10%
		Appliance de segurança (Firewall, IDP, IPS, Proxy, AntiSpam, Web Application Firewall, balanceador)	15%
		Armazenamento (quantidade de equipamentos)	5%
		Estação de trabalho de usuário da PF no Estado do Pará	12%
		Servidor de Aplicação	15%
		Sistemas Operacionais	5%
2	Número de servidores da SR/PF/PA	Pessoa Física	15%

- 11.3. As percentagens foram calculadas com base no investimento em profissionais de TIC do contrato atual, dos últimos 12 meses. Segue tabela de alteração contratual:

Tabela 22				
Item	Categoria	Quantidade	Variação (% de aumento ou redução da quantidade)	Percentual Proporcional do aditivo

Ativos de TIC	Host físico no Data Center		20%	2,6%
	Sistemas Operacionais de Servidores		20%	2%
	Ativos de Rede (switch e roteador)		10%	1%
	Appliance de segurança (Firewall, IDP, IPS, Proxy, AntiSpam, Web Application Firewall, balanceador)		10%	1,5%
	Armazenamento (quantidade de equipamentos)		20%	1%
	Estação de trabalho de usuário da PF no Estado do Pará		10%	1,2%
	Servidor de Aplicação		20%	3%
	Sistemas Operacionais nas descentralizadas		20%	1%
Número de servidores da PF	Pessoa Física		10%	1,5%

11.4. O Percentual do Aditivo será calculado tanto para mais como para menos do valor do contrato atualizado.

11.5. Para aplicação do aditivo, o percentual sempre tem que igualar ou exceder tanto para supressão quanto para acréscimo.

11.6. Os percentuais serão calculados com base no último aditivo contratual realizado para cada categoria. No caso do primeiro aditivo contratual, os acréscimos e supressões serão calculados com base no escopo definidos inicialmente na tabela anterior.

11.7. Cabe à CONTRATADA comprovar através de relatório técnico a volumetria dos itens descritos na tabela de Percentual do aditivo contratual. Os relatórios técnicos serão validados pelos fiscais técnicos, podendo ter seus valores alterados de acordo com inspeção.

11.8. O aditivo é limitado à 25% do valor do contrato atualizado tanto para acréscimo como para supressão, em respeito ao art. 65, § 1º e § 2º, II, da Lei de Licitações (BRASIL, 1993).

11.9. O CONTRATO poderá ser alterado, com as devidas justificativas e por acordo entre as partes (equilíbrio econômico-financeiro), para restabelecer a relação inicialmente pactuada entre os encargos da CONTRATADA e a retribuição da Administração para a justa remuneração dos serviços, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual (art. 65 da Lei Federal nº 8.666/1993).

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

11.11. Não está previsto o instrumento de "repactuação" para o presente CONTRATO, nos termos do Art. 37 da IN 02/2008-SLTI/MPOG, uma vez que o presente CONTRATO é puramente de prestação de serviços, sem qualquer previsão ou demanda de dedicação exclusiva de mão-de-obra.

#### 11.11.1. Alteração Subjetiva, Subcontratação E Consórcios

11.11.1.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

11.11.1.2. Não será admitida subcontratação.

11.11.1.3. Não será admitida a formação de consórcio.

#### 11.11.2. Vistoria

11.11.2.1. Durante o prazo de elaboração de propostas e para fins de qualificação técnica no certame, os LICITANTES poderão realizar vistoria técnica nas instalações da Polícia Federal no Estado do Pará. As visitas serão acompanhadas por servidores da PF. Após o evento será emitida declaração de vistoria em nome do LICITANTE, necessária para fins de habilitação no processo licitatório (inciso III, art. 30 da Lei 8.666/1993).

11.11.2.2. A vistoria constitui importante insumo para a elaboração das propostas pelos LICITANTES, uma vez que os detalhes do ambiente tecnológico podem influenciar os custos envolvidos no fornecimento dos serviços. No ato da vistoria o LICITANTE receberá, dentre outras, informações sobre estrutura organizacional, competências e funcionamento, políticas corporativas de TI, normativos afetos à área e informações do processo de trabalho a ser utilizado, bem como o ambiente tecnológico sobre o qual os serviços serão executados e as restrições de segurança às quais estarão submetidas durante a execução do contrato. Adicionalmente, durante a vistoria, serão sanadas eventuais dúvidas sobre a infraestrutura e o ambiente.

11.11.2.3. A vistoria deverá ser agendada pelo telefone (91) 3214-8010 / (91) 3214-8013, ou pelo e-mail nti.srpa@pf.gov.br. Serão aceitas as solicitações de agendamento de vistoria encaminhadas até 02 (dois) dias úteis anteriores a data prevista para a realização do pregão eletrônico. As vistorias serão agendadas em dias úteis das 09:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00 e poderão ser realizadas até o dia útil imediatamente anterior à realização do pregão.

11.11.2.4. A vistoria deverá ser realizada por um representante legal da empresa LICITANTE, que deverá apresentar-se no ato da visita munido de procuração que comprove estar autorizado e habilitado a representar a empresa.

11.11.2.5. Durante a vistoria, a LICITANTE obterá as informações necessárias para que possa dimensionar sua equipe, o custo da prestação dos serviços e formar sua proposta. Sendo assim, não será aceita alegação posterior da LICITANTE quanto à incapacidade de prestar os serviços ou mesmo inexecução contratual, por erros na formulação dos preços.

11.11.2.6. Realizada a vistoria, será emitida uma Declaração de Vistoria Técnica, conforme modelo constante do **Anexo III**, assinado por ambas as partes. A Declaração de Vistoria Técnica comprovará que a empresa tomou ciência de todas as informações necessárias para a execução do objeto em questão, e que vistoriou o ambiente tecnológico da CONTRATANTE.

## 12. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

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

12.1.1. O regime da execução dos contratos é CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC SEM DEDICAÇÃO DE MÃO-DE-OBRA, e o tipo e critério de julgamento da licitação é o menor preço para a seleção da proposta, utilizado para compras e serviços de modo geral e para contratação de bens e serviços de informática.

12.1.2. D e acordo com o Art. 4º do Decreto nº 5.450/2005, esta licitação deve ser realizada na modalidade de Pregão, preferencialmente na sua forma eletrônica, com julgamento pelo critério de menor preço para o único item licitado.

12.1.3. A fundamentação pauta-se na premissa que a contratação de serviços se baseia em padrões de desempenho e qualidade claramente definidos no Termo de Referência, havendo diversos fornecedores capazes de prestá-los. Caracterizando-se como "serviço comum" conforme Art. 9º, §2º do Decreto 7.174/2010.

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

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

12.2. Justificativa para a Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência (ou não)

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

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

12.3. Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação

12.3.1. Elaboração das Propostas

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

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

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

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

12.3.2. Atestado de Capacidade e Habilitação Técnica da Licitante

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

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

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

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

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

13. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

13.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pelo documento SEI nº 24763566.

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

<b>Integrante Requisitante Substituto</b>	<b>Integrante Técnico</b>	<b>Integrante Administrativo</b>
<b>JOSE LUIS SOARES CASTRO</b> <i>Agente de Telecomunicações e Eletricidade</i> Matr. 12718 - SIAPE: 1153578	<b>COSME JUNIO MARTINS MAIA</b> <i>Escrivão de Polícia Federal</i> Matr. 23375 - SIAPE: 3295239	<b>MARCIO CORREA DOS SANTOS</b> <i>Agente Administrativo</i> Matr. 20960 / 1884831

Aprovo,

<b>Autoridade Competente / Autoridade Máxima da Área de TIC</b>
<b>FÁBIO MARCELO ANDRADE</b> <i>Delegado de Polícia Federal</i> Superintendente Regional da SR/PF/PA

**ANEXO I**

**TERMO DE COMPROMISSO  
(MODELO)**

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

1. a não divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto;
2. a não utilizar as informações confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, para si ou para terceiros;
3. a não efetuar nenhuma gravação ou cópia do código fonte ou das informações confidenciais a que tiver acesso;

19/01/2023 08:22SEI/PF - 26542003 - Lici. Termo de Referência

4. a não apropriar-se para si ou para outrem do material confidencial e/ou sigiloso oriundo das informações confidenciais às quais terei acesso;

5. a não repassar o conhecimento das informações confidenciais, responsabilizando-me por todas as pessoas que vierem a ter acesso a tais informações por meu intermédio, e obrigando-me, assim, a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e/ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações fornecidas.

Neste Termo, as seguintes expressões serão assim definidas:

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

Não se configuram informações confidenciais:

a. aquelas já disponíveis ao público em geral sem minha culpa;

b. aquelas que não são mais consideradas confidenciais pelos órgãos competentes da Polícia Federal;

c. os conhecimentos de ferramentas e tecnologias de terceiros, não vinculados à Polícia Federal, adquiridos por mim durante o projeto.

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

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

Local e Data

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

° Nível

ANEXO II

TERMO DE CIÊNCIA  
(MODELO)

Contrato nº				
Objeto:				
Gestor do Contrato:		Mat.		
Contratante:				
Contratada:		CNPJ		
Preposto da Contratada:		CPF		

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

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

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

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

ANEXO III

DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA  
(MODELO)

Declaramos, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº 1/2023 - SR/PF/PA, que a empresa \_\_\_\_\_, CNPJ/MF nº \_\_\_\_\_, representada por seu Responsável Técnico \_\_\_\_\_, CPF nº \_\_\_\_\_, em visita realizada às instalações da \_\_\_\_\_ (Superintendência Regional do Pará/Delegacia...), está ciente das condições atuais de infraestrutura, bem como das quantidades, marcas e configurações dos equipamentos de informática e ainda dos *softwares* em utilização pelo órgão, e que recebeu instruções e informações adicionais necessárias ao atendimento do objeto e demais condições do Edital, não havendo, portanto, nenhuma dúvida que prejudique a apresentação de uma proposta completa e com todos os detalhes.

Declaramos, ainda, que a supramencionada empresa está ciente do compromisso assumido de manter sigilo sobre todas as informações às quais teve acesso em decorrência da vistoria realizada nesta data.

Belém/PA, ..... de .....de .....

\_\_\_\_\_  
(Assinatura e carimbo)  
NOME COMPLETO (Representante da PF)  
Cargo  
Matrícula PF

\_\_\_\_\_  
NOME COMPLETO  
RG / UF  
CPF  
Representante legal da CONTRATADA

ANEXO IV

DECLARAÇÃO DE NÃO REALIZAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA  
(MODELO)

Declaramos, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº 1/2023 - SR/PF/PA, que a empresa \_\_\_\_\_, CNPJ/MF nº \_\_\_\_\_, representada por seu Responsável Técnico \_\_\_\_\_, CPF nº \_\_\_\_\_, optou por não realizar a vistoria prévia às instalações da \_\_\_\_\_ (Superintendência Regional do Pará/Delegacia...), e ainda que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza dos serviços a serem prestados, que assume total responsabilidade por este fato e que não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejem avenças técnicas ou financeiras com esse órgão licitante.

Belém/PA, ..... de .....de .....

\_\_\_\_\_  
NOME COMPLETO  
RG / UF  
CPF  
Representante legal da CONTRATADA



Documento assinado eletronicamente por **COSME JUNIO MARTINS MAIA, Escrivão(ã) de Polícia Federal**, em 17/01/2023, às 12:12, 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 **JOSE LUIS SOARES CASTRO, Agente de Telecomunicações e Eletricidade**, em 17/01/2023, às 12:20, 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 **FABIO MARCELO ANDRADE, Superintendente Regional**, em 18/01/2023, às 18:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).





A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.dpf.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.dpf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **26542003** e o código CRC **CCDC5341**.

---

Referência: Processo nº 08360.006753/2022-65 SEI nº 26542003

---

Criado por [ferreira.mof](#), versão 26 por [ferreira.mof](#) em 17/01/2023 11:21:13.