



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

LICI. TERMO DE REFERÊNCIA Nº 28697632/2023-NTI/SR/PF/SE

Processo nº 08520.001365/2021-27

## 1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

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

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

- 1.2. A contratação será em item único.

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

### 1.4. Classificação do Serviço:

- 1.4.1. Trata-se de serviço comum, de caráter continuado, sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.
- 1.4.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades, previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.
- 1.4.3. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

## 2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

- 2.1. O serviço deverá ser prestado durante os 7 dias da semana, 24 horas por dia, e aos sábados, domingos e feriados, em todas as unidades da Polícia Federal no estado de Sergipe, nos endereços informados neste Termo de Referência.
- 2.2. A Contratada deverá prestar o serviço no sobreaviso, nas mesmas condições da prestação de serviços do expediente considerado como normal, os tempos de atendimento devem ser os mesmos independente do dia e do horário.

- 2.3. A natureza do serviço a ser contratado requer o atendimento tempestivo das demandas de TIC, estimadas com base em dados históricos e que podem decorrer de falhas, degradação de performance ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC da Polícia Federal no Estado de Sergipe. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada. Com isso, configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base no histórico de demandas, tamanho e complexidade do ambiente e dos processos adotados pelo CONTRATANTE e na disponibilidade esperada para seus serviços, de modo que os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços conforme estabelecido neste Termo de Referência.
- 2.4. 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.
- 2.5. A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na base de conhecimento do contratante.
- 2.6. 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 27000, CBOK e PMBoK, em suas versões atualizadas.
- 2.7. Pela necessidade de registrar e manter atualizada a documentação dos serviços de TIC (sistemas, infraestrutura, topologia físicas e lógicas da rede da PF, processos e procedimentos operacionais e serviços relativos ao suporte técnico aos usuários), a equipe da CONTRATADA deverá produzir e atualizar a documentação das rotinas e confecção dos relatórios técnicos exigidos no edital e no TR, e outros que porventura sejam solicitados pela CONTRATANTE.
- 2.8. 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.
- 2.9. 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.
- 2.10. Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos serviços de TIC, sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TIC impactados pela atividade.
- 2.11. Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os status de atualização e os registros correspondentes na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC fornecida pela DTI/PF, bem como manter atualizadas todas as bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC.
- 2.12. A Contratada deverá disponibilizar equipes especializadas nos Serviços continuados de suporte técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), e serviços continuados de manutenção em infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).
- 2.13. As equipes especializadas em serviços continuados de manutenção em infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), também poderão fazer atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).
- 2.14. As equipes especializadas somente em Serviços continuados de suporte técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), não poderão atuar no suporte técnico especializado na infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

2.15. A CONTRATADA deverá ser representada junto à CONTRATANTE, através da figura de um preposto, para acompanhar e responder pela fiel execução do contrato.

**2.16. DOS INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO (INS):**

**2.16.1. A Contratada deverá cumprir com os seguintes Indicadores de Nível de Serviço**

2.16.1.1. **INS1:** Mede o Índice de Satisfação do Usuário.

2.16.1.2. **INS2:** Mede o Índice de Tempo de Início de Tratamento (TIT) do suporte no Prazo.

2.16.1.3. **INS3:** Mede o Índice de Tempo Máximo (TMS) para Solução do suporte no Prazo.

**2.16.2. Tabela de métrica dos níveis de serviço:**

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

**2.17. DOS TERMOS DE SERVIÇO**

**2.17.1. A CONTRATADA estará sujeita aos seguintes TERMOS DE SERVIÇO.**

<b>TABELA 03: TRS TERMO DE SERVIÇO</b>						
	<b>Sigla</b>		<b>Termo de Serviço</b>		<b>Referência</b>	<b>Pontuação Negativa</b>
TRS 1	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, a execução dos serviços solicitados.	Por ocorrência	2			
TRS 2	Finalizar o suporte sem a anuência do solicitante ou sem que o suporte tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	5			
TRS 3	Registrar uma solução em um chamado que não condiz com o solicitado inicialmente, ou registrá-la de forma incompleta sem a descrição das atividades realizadas.	Por ocorrência	2			
TRS4	Deixar de registrar qualquer ocorrência significativa para o histórico do chamado na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	2			

TRS 5	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	10
TRS 6	Deixar de seguir um fluxo, processo ou procedimento pré-estabelecido com o CONTRATANTE.	Por ocorrência	2
TRS 7	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS 8	Classificar um chamado incorretamente, ou seja, um incidente como requisição de serviço ou o oposto.	Por ocorrência	1
TRS 9	Deixar de designar um chamado no triplo do Tempo de Início e Tratativa ou de atender um chamado cada vez que ele não for solucionado no triplo do Tempo Máximo para Solução. Esse valor é cumulativo, sendo que um chamado pode aplicar mais de uma ocorrência de glosa caso permaneça sem solução.	Por chamado (o tempo é cumulativo, cada 3x o TIT ou TMS é uma ocorrência)	3
TRS 10	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de indicador manipulado	100
TRS 11	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para o CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência	5
TRS 12	Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por dia, para cada profissional	5
TRS 13	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	10
TRS 14	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução ou planejamento inadequado das atividades contratuais.	Por ocorrência	10
TRS 15	Causar qualquer dano aos equipamentos do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
TRS 16	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço	Por ocorrência	10
TRS 17	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do datacenter e demais unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência	10
TRS 18	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	10
TRS 19	Incluir, excluir ou alterar regras de dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência	30
TRS 20	Deixar de comunicar o CONTRATANTE da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	10
TRS 21	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI.	Por ocorrência	10

TRS 22	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas do CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	20
TRS 23	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores e já aprovados pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	10
TRS 24	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, dentro do prazo definido de cinco dias úteis.	Por dia de atraso	3
TRS 25	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	10
TRS 26	Deixar de documentar os ICs e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos, imediatamente após sua inclusão ou exclusão do ambiente.	Por ocorrência	5
TRS 27	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	10
TRS 28	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI.	Por ocorrência	5
TRS 29	Deixar de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves	Por ocorrência	15
TRS 30	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS 31	Não respeitar o cronograma apresentado em uma proposta de execução de atividades quando se tratar de uma Requisição Planejada.	Por ocorrência	10
TRS 32	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	10
TRS 33	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS 34	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas do CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades, em no máximo 12 horas após a notificação formal.	Por dia incompleto	10
TRS 35	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	5
TRS 36	Deixar de apresentar no prazo definido por este Termo de Referência as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da CONTRATADA.	Por mês incompleto de atraso	10
TRS 37	Deixar de apresentar ao CONTRATANTE o impacto e o cronograma da solução do Problema no Tempo Máximo para Solução do Incidente do respectivo Incidente que deu origem ao Problema.	Por ocorrência	5
TRS 38	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100
TRS 39	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	200
TRS 40	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações do CONTRATANTE, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	Por ocorrência	50

TRS 41	Deixar de agir pró-ativamente e solucionar tarefas (jobs) de backup ou rotinas operacionais acordadas que estejam apresentando problemas recorrentes ou persistentes.	Por ocorrência	5
TRS 42	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	10

## 2.18. DO GERENCIAMENTO DOS CHAMADOS

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

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

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

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

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

## 2.21. DAS OBRIGAÇÕES DO PREPOSTO PARA REPRESENTAR A CONTRATADA:

- 2.21.1. O preposto terá acesso à plataforma de gerenciamento de suportes da PF para acompanhar a execução das atividades de suporte.

2.21.2. Todas as demandas referentes à execução contratual deverão ser tratadas entre os gestores do contrato e o preposto da CONTRATADA.

2.21.3. Todas as questões técnicas deverão ser tratadas entre os fiscais técnicos do contrato e o preposto da CONTRATADA.

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

2.21.5. O preposto deverá realizar no mínimo uma reunião mensal, de forma presencial, com os Fiscais da Contratante.

## **2.22. DA QUALIFICAÇÃO DO PREPOSTO PARA REPRESENTAR A CONTRATADA:**

2.22.1. 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.

2.22.2. Possuir certificação ITIL Foundation Certified v3 ou superior.

2.22.3. Possuir certificação COBIT 5 ou superior.

2.22.4. Possuir 3 (três) anos de experiência como líder ou supervisor de equipe de atendimento aos usuários de TIC através de boas práticas ITIL de gerenciamento de eventos, gerenciamento de requisições de serviço e gerenciamento de incidentes.

2.22.5. Ter Conhecimentos de boas práticas de gestão e governança de TI baseadas nos frameworks ITIL e COBIT.

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

2.23.1. Possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior completo, comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação.

2.23.2. Ter conhecimento suficiente para atender o suporte das atividades prescritas no catálogo de serviços.

2.23.3. Possuir certificado ITIL.

2.23.4. Possuir Certificação Microsoft Windows 10”, ou equivalente.

2.23.5. Ter no mínimo, 2 (dois) anos em atividades relacionadas à suporte local, presencial e/ou remoto, via ferramenta de conexão remota (instalação, configuração e manutenção), em sistemas operacionais Windows 7, 8, 10 ou superior, Microsoft Office versões 2016 e 365 ou superior, e softwares necessários para o desenvolvimento das atividades laborais, em manutenção de microcomputadores, com comprovação na Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) como técnico de informática.

2.23.6. Possuir conhecimento em montagem, manutenção e configuração de computadores.

2.23.7. Possuir conhecimento em utilização e gerenciamento em nível avançado dos softwares dos pacotes de escritório, aplicativos comuns.

2.23.8. Possuir conhecimento de redes locais de computadores e organização de patch cords em racks.

2.23.9. Possuir conhecimento básico com configuração de telefonia IP e instalação de softphone.

2.23.10. Possuir conhecimento em sistema operacional Androide e IOS.

2.23.11. Possuir conhecimento em câmeras de CFTV IP.

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

2.24.1. Os analistas da contratada, diretamente envolvidos na execução das atividades da equipe de operação de infraestrutura de TIC, devem possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior, em qualquer área de tecnologia da informação, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior, em qualquer área de formação, acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de tecnologia da informação de, no mínimo, 360 horas/aula.

2.24.2. A equipe deverá ter conhecimento suficiente para atender o suporte das atividades prescritas no catálogo de serviços deste Termo de Referência.

2.24.3. Todos os integrantes devem possuir certificado ITIL.

2.24.4. Todos os integrantes devem possuir experiência mínima de 03 (três) anos, com comprovação na Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), como Analista de Informática.

2.24.5. Todos os integrantes devem possuir Certificação Windows Server 2016 ou superior.

**2.25. DO CATÁLOGO DE SERVIÇOS**

2.25.1. A CONTRATADA deverá prestar o serviço de acordo com o Catálogo de Serviços. O Catálogo de Serviços descreve todos os serviços e atividades que contemplam o objeto de contratação para atender as unidades da PF no Estado de Sergipe.

2.25.2. Os suportes previamente classificados pela central de atendimento da DTI/PF e escalados para o atendimento na SR/PF/SE serão atendidos de acordo com o seu nível de prioridade, estabelecido em função do impacto e da urgência da solicitação.

2.25.3. Para cada atividade do catálogo de serviços a CONTRATANTE deverá cumprir um respectivo tempo de acordo de nível de serviço (SLA) que será o somatório de um Tempo de Início de Tratativa (TIT) e um Tempo Máximo de Solução (TMS).

2.25.4. Os serviços e atividades constantes no catálogo de serviço são passíveis de atualizações pela CONTRATANTE.

2.25.5. O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos níveis mínimos de serviço, e, caso não obedeçam, serão aplicadas as glosas correspondentes. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TIC fornecida pela DTI/PF.

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

TABELA 04:				
ID	Serviço	Atividade	TIT	TMS
1	Acesso à Internet	Dúvidas sobre acesso à internet	1 h	8h
2	Acesso à Internet	Tratar falha no acesso à Internet	1 h	2h
3	Acesso remoto	Dúvidas acesso remoto	1 h	8h
4	Acesso remoto	Tratar falha de acesso	1 h	1h
5	Softwares	Atualizar softwares homologados	1 h	2h
6	Softwares	Configurar softwares homologados	1 h	8h
7	Softwares	Corrigir falha em software	1 h	8h



8	Softwares	Dúvidas sobre softwares	1 h	24h
9	Softwares	Instalar softwares homologados	1 h	2h
10	Softwares	Solicitar licenças de softwares homologados	1 h	4h
11	Softwares	Solicitar suporte para Chat/ Teams	1 h	8h
12	Desktops/ Notebooks e Periféricos	Ativar ponto de rede	1 h	4h
13	Desktops/ Notebooks e Periféricos	Conectar cabo de rede	1 h	4h
14	Desktops/ Notebooks e Periféricos	Dúvidas de Desktops/ Notebooks e Periféricos	1 h	8h
15	Desktops/ Notebooks e Periféricos	Emitir laudo de equipamento	1 h	24h
16	Desktops/ Notebooks e Periféricos	Instalar/configurar computador	1 h	8h
17	Desktops/ Notebooks e Periféricos	Orientar gravação de dados em unidade portátil de armazenamento	1 h	8h
18	Desktops/ Notebooks e Periféricos	Substituir/instalar e configurar periféricos	1 h	8h
19	Desktops/ Notebooks e Periféricos	Tratar falha ou indisponibilidade de computador	1 h	8h
20	E-mail	Configurar Outlook	1 h	8h
21	E-mail	Dúvidas sobre e-mail	1 h	8h
22	Impressoras/Multifuncionais/Scanners	Dúvidas de Impressoras/Multifuncionais/Scanners	1 h	8h
23	Impressoras/Multifuncionais/Scanners	Instalar ou configurar impressora/ multifuncional/ scanner	1 h	24h
24	Impressoras/Multifuncionais/Scanners	Tratar falhas em impressora/scanner	1 h	4h
25	Impressoras/Multifuncionais/Scanners	Tratar indisponibilidade	1 h	2h
26	Impressoras/Multifuncionais/Scanners	Trocar insumos de impressora	1 h	8h
27	Pasta de rede	Dúvidas de Pasta de rede	1 h	8h
28	Pasta de rede	Mapear pasta de rede	1 h	8h
29	Ponto Eletrônico	Cadastrar digital	1 h	24h
30	Ponto Eletrônico	Dúvidas de Ponto Eletrônico	1 h	8h
31	Ponto Eletrônico	Reprocessar digital/batida de ponto	1 h	8h
32	Ponto Eletrônico	Transferir digital	1 h	8h
33	Projetor de vídeo e Câmera de Vigilância	Instalar, configurar e movimentar Projetores de vídeo e Câmera de vigilância	1 h	8h
34	Projetor de vídeo e Câmera de Vigilância	Relatar falha/indisponibilidade em Projetor de Vídeo e Câmera de Vigilância	1 h	2h
35	Segurança	Dúvidas de Segurança	1 h	8h
36	Backup e armazenamento de Dados	Dúvidas de Backup e Armazenamento de Dados	1 h	8h
37	Backup e armazenamento de Dados	Restaurar dados de usuários	1 h	4h
38	Backup e armazenamento de Dados	Restaurar Imagens de Sistemas Operacionais ou de Configurações de Servidores	1 h	4h
39	CFTV	Verificar falhas de Câmeras IP	1 h	4h
40	Microsoft	Dúvidas de Microsoft	1 h	8h
41	Microsoft	Emitir Relatório	1 h	24h
42	Microsoft	Realizar manutenção no Windows	1 h	24h
43	Redes	Acompanhar fornecedor/fabricante externo	1 h	24h
44	Redes	Dúvidas de Redes	1 h	24h
45	Redes	Executar procedimento de saída de equipamentos	1 h	24h
46	Redes	Gerar token rede WIFI DTI Visitantes	1 h	24h
47	Redes	Organizar patch painel	1 h	24h
48	Redes	Realizar interconexão de equipamentos	1 h	24h
49	Segurança da Informação	Dúvidas de Segurança da Informação	1 h	8h

50	Segurança da Informação	Executar teste de segurança	1 h	8h
51	Segurança da Informação	Planejar / Conscientizar usuários	1 h	8h
52	Sistemas	Configurar Certificado Digital	1 h	8h
53	Telefonia	Atualizar os firmwares	1 h	24h
54	Telefonia	Dúvidas de Telefonia	1 h	24h
55	Telefonia	Relatórios ou Informações	1 h	8h
56	Telefonia	Realizar configurações ou alterações existentes no aparelho	1 h	8h
57	Telefonia	Instalar ramal	1 h	8h
58	Telefonia	Realizar configurações ou alterações na telefonia	1 h	24h
59	Telefonia	Remanejar ramal	1 h	8h
60	Telefonia	Tratar falhas no ramal	1 h	8h

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

TABELA 05:				
ID	Serviço	Atividade	TIT	TMS
1	Acesso à Internet	Dúvidas sobre acesso à internet	1 h	8h
2	Acesso à Internet	Tratar falha no acesso à Internet	1 h	2h
3	Acesso remoto	Dúvidas acesso remoto	1 h	8h
4	Acesso remoto	Tratar falha de acesso	1 h	1h
5	Aplicativos (Softwares)	Atualizar softwares homologados	1 h	2h
6	Aplicativos (Softwares)	Configurar softwares homologados	1 h	8h
7	Aplicativos (Softwares)	Corrigir falha em software	1 h	8h
8	Aplicativos (Softwares)	Dúvidas sobre softwares	1 h	24h
9	Aplicativos (Softwares)	Instalar softwares homologados	1 h	2h
10	Aplicativos (Softwares)	Solicitar inclusão na Central de Softwares	1 h	8h
11	Aplicativos (Softwares)	Solicitar licenças de softwares homologados	1 h	4h
12	Aplicativos (Softwares)	Solicitar suporte para Chat/ Teams	1 h	8h
13	Contas e Perfis de Acesso	Alterar Dados Cadastrais	1 h	8h
14	Contas e Perfis de Acesso	Alterar senha de rede	1 h	4h
15	Contas e Perfis de Acesso	Criar conta de usuário	1 h	8h
16	Contas e Perfis de Acesso	Desbloquear senha de rede	1 h	4h
17	Contas e Perfis de Acesso	Habilitar/Movimentar conta de usuário	1 h	8h
18	Desktops/ Notebooks e Periféricos	Ativar ponto de rede	1 h	4h
19	Desktops/ Notebooks e Periféricos	Conectar cabo de rede	1 h	4h
20	Desktops/ Notebooks e Periféricos	Dúvidas de Desktops/ Notebooks e Periféricos	1 h	8h
21	Desktops/ Notebooks e Periféricos	Emitir laudo de equipamento	1 h	24h
22	Desktops/ Notebooks e Periféricos	Instalar/configurar computador	1 h	8h
23	Desktops/ Notebooks e Periféricos	Orientar gravação de dados em unidade portátil de armazenamento	1 h	8h
24	Desktops/ Notebooks e Periféricos	Substituir/instalar e configurar periféricos	1 h	8h
25	Desktops/ Notebooks e Periféricos	Tratar falha ou indisponibilidade de computador	1 h	8h
26	E-mail	Configurar Outlook	1 h	8h

27	E-mail	Dúvidas sobre e-mail	1 h	8h
28	E-mail	Tratar falha de e-mail	1 h	2h
29	Impressoras/Multifuncionais/Scanners	Dúvidas de Impressoras/Multifuncionais/Scanners	1 h	8h
30	Impressoras/Multifuncionais/Scanners	Instalar ou configurar impressora/ multifuncional/ scanner	1 h	24h
31	Impressoras/Multifuncionais/Scanners	Tratar falhas em impressora/scanner	1 h	4h
32	Impressoras/Multifuncionais/Scanners	Tratar indisponibilidade	1 h	2h
33	Impressoras/Multifuncionais/Scanners	Trocar insumos de impressora	1 h	8h
34	Pasta de rede	Conceder acesso	1 h	8h
35	Pasta de rede	Dúvidas de Pasta de rede	1 h	8h
36	Pasta de rede	Mapear pasta de rede	1 h	8h
37	Pasta de rede	Restaurar dados de pasta	1 h	4h
38	Ponto Eletrônico	Cadastrar digital	1 h	24h
39	Ponto Eletrônico	Configurar/Habilitar relógio de ponto	1 h	8h
40	Ponto Eletrônico	Dúvidas de Ponto Eletrônico	1 h	8h
41	Ponto Eletrônico	Reprocessar digital/batida de ponto	1 h	8h
42	Ponto Eletrônico	Transferir digital	1 h	8h
43	Projektor de vídeo e Câmera de Vigilância	Dúvidas de Projetores de vídeo e Câmera de vigilância	1 h	8h
44	Projektor de vídeo e Câmera de Vigilância	Instalar, configurar e movimentar Projetores de vídeo e Câmera de vigilância	1 h	8h
45	Projektor de vídeo e Câmera de Vigilância	Relatar falha/indisponibilidade em Projektor de Vídeo e Câmera de Vigilância	1 h	2h
46	Backup e armazenamento de Dados	Criar unidade lógica em storage	1 h	8h
47	Backup e armazenamento de Dados	Executar rotina diária para backup de sistemas de arquivos	1 h	8h
48	Backup e armazenamento de Dados	Executar rotina diária para backup de Sistemas Operacionais	1 h	8h
49	Backup e armazenamento de Dados	Executar rotinas de backup	1 h	8h
50	Backup e armazenamento de Dados	Relatórios ou Informações	1 h	8h
51	Backup e armazenamento de Dados	Incluir/Alterar rotina de backup	1 h	8h
52	Backup e armazenamento de Dados	Instalar/Configurar equipamento de backup	1 h	8h
53	Backup e armazenamento de Dados	Instalar/Configurar Storage	1 h	8h
54	Backup e armazenamento de Dados	Otimizar performance de storage	1 h	8h
55	Backup e armazenamento de Dados	Readequar espaço físico de backup	1 h	8h
56	Backup e armazenamento de Dados	Realocar espaço físico em storage	1 h	8h
57	Backup e armazenamento de Dados	Restaurar dados de usuários	1 h	4h
58	Backup e armazenamento de Dados	Restaurar Imagens de Sistemas Operacionais ou de Configurações de Servidores	1 h	4h
59	Backup e armazenamento de Dados	Tratar falha em equipamento de storage	1 h	4h
60	Backup e armazenamento de Dados	Tratar indisponibilidade em equipamento de storage	1 h	4h
61	CFTV	Extrair/Disponibilizar imagens ou vídeo do CFTV	1 h	4h
62	CFTV	Instalar/Configurar servidor CFTV	1 h	8h
63	CFTV	Verificar falhas de Câmeras IP	1 h	4h
64	Datacenter / Infraestrutura Física	Acompanhar fornecedor/fabricante externo	1 h	8h
65	Datacenter / Infraestrutura Física	Dúvidas de Datacenter	1 h	24h
66	Datacenter / Infraestrutura Física	Relatórios ou Informações	1 h	24h
67	Datacenter / Infraestrutura Física	Instalar/ conectar/ reordenar cabos e pontos de acesso	1 h	24h

68	Datacenter / Infraestrutura Física	Instalar\configurar\movimentar\verificar falhas pertinentes a Nobreak	1 h	4h
69	Datacenter / Infraestrutura Física	Instalar, mover e remover rack, cabos e fibra ótica	1 h	8h
70	Datacenter / Infraestrutura Física	Inventariar ativos de TI do Datacenter	1 h	24h
71	Datacenter / Infraestrutura Física	Montar e manter um mapa de racks e ativos de TI	1 h	24h
72	Datacenter / Infraestrutura Física	Realizar atividades de instalação física no Datacenter	1 h	8h
73	Datacenter / Infraestrutura Física	Realizar remoção de Servidores	1 h	4h
74	Datacenter / Infraestrutura Física	Solicitar confecção de cabos de rede para interconexão de equipamentos	1 h	24h
75	Datacenter / Infraestrutura Física	Solicitar reparo	1 h	8h
76	Microsoft	Acompanhar fornecedor/fabricante externo	1 h	24h
77	Microsoft	Conceder acesso	1 h	24h
78	Microsoft	Corrigir falhas de sincronização no Azure AD	1 h	2h
79	Microsoft	Criar conta de serviço	1 h	24h
80	Microsoft	Criar pastas no Servidor de Arquivos	1 h	8h
81	Microsoft	Dúvidas de Microsoft	1 h	8h
82	Microsoft	Instalar/Configurar- Hyper-V	1 h	8h
83	Microsoft	Instalar/Configurar Máquina Virtual	1 h	8h
84	Microsoft	Instalar serviços Microsoft	1 h	24h
85	Microsoft	Modificar estrutura de grupos de domínio	1 h	8h
86	Microsoft	Modificar perfil/atributo de acesso ao domínio	1 h	8h
87	Microsoft	Movimentar Máquina no AD	1 h	4h
88	Microsoft	Movimentar usuário no AD	1 h	4h
89	Microsoft	Atualizar versão	1 h	24h
90	Microsoft	Criar/Alterar/Excluir Política de Domínio (GPO)	1 h	8h
91	Microsoft	Modificar estrutura de Unidades Organizacionais de domínio	1 h	8h
92	Microsoft	Realizar manutenção no AD	1 h	24h
93	Microsoft	Realizar manutenção no Windows	1 h	24h
94	Microsoft	Tratar falha/indisponibilidade de serviço	1 h	24h
95	Redes	Acompanhar fornecedor/fabricante externo	1 h	24h
96	Redes	Alterar senha de usuário PFSense-DIP	1 h	4h
97	Redes	Ativar circuito de dados MPLS	1 h	24h
98	Redes	Atualizar topologia documental	1 h	24h
99	Redes	Configurar porta de switch para VOIP	1 h	24h
100	Redes	Criar/Remover usuário PFSense_DIP	1 h	4h
101	Redes	Definir novo layout/topologia de rede	1 h	24h
102	Redes	Dúvidas de Redes	1 h	24h
103	Redes	Elaborar relatórios sobre a Rede WAN/MPLS	1 h	24h
104	Redes	Executar procedimento de saída de equipamentos	1 h	24h
105	Redes	Gerar token rede WIFI Visitantes	1 h	24h
106	Redes	Inserir novo circuito de dados em SD-WAN	1 h	24h
107	Redes	Instalar/Configurar equipamentos de infraestrutura de rede	1 h	24h
108	Redes	Levantar informação em ambiente de rede	1 h	24h
109	Redes	Movimentar equipamento de rede	1 h	8h
110	Redes	Organizar patch painel	1 h	h

111	Redes	Atualizar Certificado	1 h	8h
112	Redes	Realizar interconexão de equipamentos	1 h	24h
113	Redes	Realizar manutenção preventiva de equipamentos de infraestrutura de redes	1 h	24h
114	Redes	Relatar Erro em Rede	1 h	4h
115	Redes	Reservar endereço IP, subrede, VLAN	1 h	24h
116	Redes	Solicitar aumento de circuito	1 h	24h
117	Redes	Solicitar Mudança de endereço de Link	1 h	8h
118	Segurança da Informação	Analisar vulnerabilidades	1 h	8h
119	Segurança da Informação	Configurar ferramenta de segurança da informação	1 h	8h
120	Segurança da Informação	Documentar/Avaliar processo de Segurança	1 h	24h
121	Segurança da Informação	Dúvidas de Segurança da Informação	1 h	8h
122	Segurança da Informação	Executar teste de segurança	1 h	8h
123	Segurança da Informação	Incluir configurações em ferramenta de antivírus corporativo	1 h	4h
124	Segurança da Informação	Incluir regras em ferramenta de antivírus corporativo	1 h	4h
125	Segurança da Informação	Instalar equipamentos de segurança	1 h	8h
126	Segurança da Informação	Planejar / Conscientizar usuários	1 h	8h
127	Segurança da Informação	Realizar testes de vulnerabilidade	1 h	24h
128	Segurança da Informação	Tratar incidente de segurança	1 h	4h
129	Sistemas	Configurar Certificado Digital	1 h	8h
130	Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores	Conceder/Revogar Acesso em VM	1 h	24h
131	Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores	Criar máquina virtual usando template	1 h	8h
132	Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores	Dúvidas de SO e Servidores	1 h	24h
133	Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores	Realizar manutenção em servidor físico	1 h	24h
134	Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores	Realizar manutenção em servidor virtual	1 h	24h
135	Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores	Solicitar informações/relatórios	1 h	8h
136	Telefonia	Alterar permissão para realização de chamadas	1 h	8h
137	Telefonia	Atualizar os firmwares	1 h	24h
138	Telefonia	Configurar novo ramal	1 h	8h
139	Telefonia	Relatórios ou Informações	1 h	8h
140	Telefonia	Realizar backup da solução de telefonia	1 h	8h
141	Telefonia	Realizar configurações ou alterações existentes no aparelho	1 h	8h
142	Telefonia	Dúvidas de Telefonia	1 h	8h
143	Telefonia	Instalar ramal	1 h	8h
144	Telefonia	Liberar permissão de ligações (DDD ou DDI)	1 h	8h
145	Telefonia	Realizar configurações ou alterações na telefonia	1 h	24h
146	Telefonia	Remanejar ramal	1 h	8h
147	Telefonia	Tratar falhas no ramal	1 h	8h

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

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

<b>TABELA 06:</b>	
Classificação	Variáveis
Altíssimo	Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional do CONTRATANTE.
	Qualquer incidente relativo à indisponibilidade, degradação da performance ou mau Funcionamento que impeça o uso ou fluxo completo de serviço de TI, sistemas, recursos ou funcionalidades críticas.
	Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa diretamente os serviços de TI prestados à população.
Alto	Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização (Superintendência, Delegacia Descentralizada, Posto).
	Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais.
	Requisições de baixa complexidade e rápida solução.
Elevado	A falha ou degradação da performance impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema em um equipamento ou sistema específico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário).
	A falha ou degradação da performance impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema em um equipamento ou sistema específico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário).
	O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros ou degradação da performance, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.
Médio	A falha afeta negativamente o trabalho diário de um ou mais usuários.
	O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão.
	Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário.
Baixa	O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação.
	O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência.
	A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário.

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

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

<b>TABELA 07:</b>	
Classificação	Variáveis
Crítica	O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente.
	O dano ou o impacto causado pela falha ou degradação de performance aumenta significativamente com o tempo.
	O sistema ou recurso é crítico.
Alta	O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível.
	O sistema ou recurso é essencial.
	O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível.

Média	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.

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

2.30.1. A prioridade estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados e o prazo para atendimento dos chamados.

2.30.2. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, é determinada a prioridade conforme descrito na matriz da Tabela 8. A cada valor de prioridade entre um e cinco está associado um nível de serviço relativo ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução.

TABELA 08: Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em Função do Impacto e da Urgência				
IMPACTO	URGÊNCIA			
	BAIXA	MÉDIA	ALTA	CRÍTICA
ALTÍSSIMO	2	2	1	1
ALTO	3	2	2	1
ELEVADO	4	3	2	2
MÉDIO	4	4	3	2
BAIXO	5	4	3	3

### 2.31. DA DEFINIÇÃO DOS TEMPOS DE ATENDIMENTO

2.31.1. Na Tabela 9 são definidos os tempos de atendimento a partir da definição das prioridades da tabela 8, são 5 prioridades e para cada prioridade é associado um tempo de Início de Tratamento do chamado (TIT) e um Tempo Máximo para solução do chamado (TMS).

2.31.2. O tempo de início de tratamento do chamado (TIT) é o tempo transcorrido desde o recebimento do chamado na SR/PF/SE, até a sua atribuição no sistema CITSmart ao técnico responsável pela primeira intervenção para a solução, independentemente de o atendimento ser realizado de forma presencial ou de forma remota.

2.31.3. O Tempo Máximo para Solução (TMS) é o tempo máximo para a resolução do chamado, contado do momento da designação de um colaborador para o atendimento da solicitação até o encerramento dela no sistema.

2.31.4. Os tempos definidos na Tabela 9, são os aplicados no catálogo de serviços.

TABELA 09: Prazos máximos para início de tratamento e para solução do chamado de suporte.		
Prioridade	Tempo de Início do Tratamento do Chamado de Suporte (TIT)	Tempo Máximo para Solução do Chamado de Suporte (TMS)
1	Em até 1 hora	Em até 1h
2	Em até 1 hora	Em até 2h
3	Em até 1 hora	Em até 4h
4	Em até 1 hora	Em até 8h
5	Em até 1 hora	Em até 24hs

## 3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

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

- 3.2. Atualmente, está vigente o Contrato nº 24/08/2018-SR/PF/SE com término previsto para agosto de 2023, sem possibilidade de renovação. Por meio deste contrato são providos todos os serviços diretamente relacionados com atendimento ao usuário dos sistemas informatizados e com o suporte, sustentação e manutenção da infraestrutura de TIC, que garante a operacionalidade de todos os sistemas da Polícia Federal no estado de Sergipe.
- 3.3. Para atingir o objetivo de manter e melhorar a prestação de serviços de TIC, sem os quais restará inviabilizada a manutenção dos sistemas informatizados da Polícia Federal nas Unidades da Polícia Federal no Estado de Sergipe, é necessário promover um novo processo licitatório para seleção de fornecedor dos serviços que são objeto do contrato ora em fase de encerramento.
- 3.4. Os serviços de tecnologia da informação são críticos para a Polícia Federal. Atualmente, os serviços públicos prestados para toda a população, tais como o Serviço de Emissão de Passaportes, o Serviço de Controle de Tráfego Internacional de Pessoas, o Serviço de Controle de Empresas de Vigilância Privada, dentre outros, 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.
- 3.5. A utilização de soluções de Tecnologia da Informação está em constante expansão na PF. Existe grande demanda pela adoção de novos serviços informatizados nos próximos anos e os projetos para a criação de tais serviços vêm sendo constantemente incorporados ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC). Os novos serviços e sistemas implicarão no aumento gradativo da infraestrutura atual, fazendo com que o seu gerenciamento seja ainda mais complexo.
- 3.6. Conforme determinado pelo Plano Estratégico da Polícia Federal vigente, é objetivo estratégico “Garantir continuidade e disponibilidade de serviços de TIC”. Tal garantia depende da adoção e internalização institucional de boas práticas de gestão e governança de TI, tais como as difundidas através do ITIL e COBIT. No entanto, a PF não conta com uma carreira específica para profissionais dedicados a atuar na área de Tecnologia da Informação, sendo necessária a contratação de serviços especializados. A Polícia Federal vem, progressivamente, investindo na adoção de boas práticas no gerenciamento da infraestrutura de TIC e a presente contratação será o reflexo deste investimento, pois permitirá a manutenção e melhoria contínua de processos de gestão e operação, capazes de garantir a correta prestação dos serviços e o atendimento eficiente aos usuários.

### **3.7. ESTIMATIVA DA DEMANDA**

- 3.7.1. O cálculo da demanda foi detalhado no ETP SEI 20495929, e segue as recomendações da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.
- 3.7.2. O cálculo da demanda leva em consideração os seguintes fatores:
- 3.7.2.1. Localidades atendidas.
  - 3.7.2.2. Quantidade de usuários por localidade.
  - 3.7.2.3. Quantidade e tipo de equipamentos de Infraestrutura por localidade.
  - 3.7.2.4. Quantitativos de equipamentos de uso de escritório por localidades.
  - 3.7.2.5. Para fins de dimensionamento das equipes da CONTRATA, foram estimadas quantidades mensais e anuais de suporte, sendo que a quantidade pode variar em torno de 10%, para mais ou para menos, durante a execução do Contrato.
  - 3.7.2.6. Será contratado uma unidade por mês de um pacote de Serviços continuados de suporte técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), e serviços continuados de manutenção em infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

### **3.8. RESULTADOS E BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS**

- 3.8.1. Garantir o suporte de TIC aos usuários servidores, estagiários e prestadores de serviços, em todas as Unidades da PF no Estado de Sergipe.



3.8.2. Garantir a sustentação da infraestrutura de TIC em todas as Unidades da PF no Estado de Sergipe.

3.9. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2023, conforme detalhamento a seguir:

3.9.1. ID PCA no PNCP: 00394494000136-0-000013/2023

3.9.2. Data de publicação no PNCP: 14/02/2023

3.9.3. Id do item no PCA: 53

3.9.4. Classe/Grupo: 166

3.9.5. Identificador da Futura Contratação: 200344-6/2022

3.10. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC)

<b>TABELA 10: Alinhamento aos Planos Estratégicos</b>	
ID	Objetivos Estratégicos
N1	Objetivo Estratégico 9: Garantir continuidade e disponibilidade de serviços de TIC

<b>TABELA 11: Alinhamento ao PDTIC PF 2020-2021 Prorrogado para 2023 - Versão 8</b>			
ID	Necessidade	UD	Ação
N122	Manutenção dos serviços continuados que sustentam os processos de TI.	A168	Contratar serviço de suporte e operação de infraestrutura de TIC das unidades descentralizadas.

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

## **4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

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

4.1.1. Não foram detectados riscos ambientais para essa contratação, cujo objetivo é prestação de serviços de suporte técnico.

4.1.2. No caso de substituição de itens de consumo como toner de impressão, e outras peças de informática, o material deverá ser separado pela equipe da Contratada e entregue para o Fiscal da Contratante, a fim de providenciar o descarte.

4.1.2.1. O mesmo se aplica a embalagens.

4.1.3. Deverá ser observado pelas equipes da contratada o uso racional dos recursos de energia e água.

### **4.2. REQUISITOS DE NEGÓCIO:**

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

4.2.2. Manter em funcionamento a infraestrutura de sustentação, dos sistemas de informática das unidades da Polícia Federal no Estado de Sergipe.

4.2.3. Garantir o atendimento ao público, nas diversas unidades da Polícia Federal no Estado de Sergipe, através do

fornecimento de suporte de informática especializado.

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

4.3.1. A DTI/PF disponibilizará treinamento para a equipe da empresa contratada para operação na plataforma de suporte.

4.3.2. A CONTRATADA ficará responsável por capacitar as suas equipes para a execução dos serviços contratados.

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

4.4.1. Alinhamento com a Lei nº 14.133, de 2021.

4.4.2. Alinhamento com a Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC.

4.4.3. Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021.

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

4.5.1. Fiscalização do contrato por equipe técnica qualificada.

4.5.2. Verificar se a CONTRATADA cumpre todas as regras contratuais.

4.5.3. Verificar periodicamente a vantajosidade de continuidade do contrato.

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

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

4.6.1. O contrato deverá ter validade de 12 (doze) meses com igual prorrogação por até 60 meses.

4.6.2. A Contratada terá até 60 (sessenta) dias para se adequar à prestação dos serviços, sendo que, nesse período, não serão aplicadas glosas por descumprimento dos indicadores de níveis de serviço (INS1, INS2 e INS3) e indicadores de desempenho (IND1, IND2, IND3 e IND4) estritamente.

4.6.2.1. O tempo de adequação indicado acima não será aplicado ao TRS (Termo de Serviço).

4.6.3. Após a emissão da Ordem de Serviço inicial, deverá ser realizada, em até 5 (cinco) dias, a reunião inicial entre a contratante e contratada.

4.6.4. Após a emissão da Ordem de Serviço inicial, a empresa terá até 15 (quinze) dias para apresentar o preposto.

4.6.5. Após a emissão da Ordem de Serviço inicial, a empresa contratada deverá apresentar o quadro técnico completo e a respectiva documentação pertinente em até 15 (quinze) dias.

4.6.6. A empresa contratada terá 3 (três) dias úteis para responder questionamentos ou dúvidas do contratante.

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

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

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

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

4.7.4. Pesquisa de investigação social dos funcionários da empresa contratada envolvidos na prestação dos serviços.

4.7.5. Os prestadores de serviço da Contratada deverão trajar-se adequadamente para o ambiente formal da Administração Pública e deverão portar sempre crachá de identificação fornecido pela Contratada.

4.7.6. A empresa contratada deverá possuir uma Política de Segurança da Informação (POSIN), ou equivalente, aderente ao disposto na IN GSI/PR nº 1, de 27 de maio de 2020, incluindo políticas ou normas para proteção de dados pessoais vigentes e atualizadas, com processo de revisão periódico formalizado e institucionalizado, de forma a garantir, dentre outros requisitos, o uso de sistemática e procedimentos de segurança da informação para assegurar não apenas a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade, mas também a consistência, a privacidade e a confiabilidade dos dados e informações tratados pela Solução de TIC.

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

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

4.8.2. Apresentação das equipes técnicas da Contratada, devidamente qualificadas.

4.8.3. Alinhar com a DTI/PF a utilização da plataforma de suporte de abertura de chamados.

4.8.4. Cadastrar os técnicos da CONTRATADA na plataforma de suporte, com seus respectivos níveis de acesso.

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

4.8.6. Providenciar infraestrutura física de apoio para utilização pelos técnicos da CONTRATADA.

4.8.7. Providenciar junto à DTI/PF acesso externo por VPN para os técnicos da CONTRATADA.

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

4.8.9. Treinamento com usuários PF para abertura e acompanhamento de chamados na plataforma da **DTI/PF**.

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

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

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

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

4.10.1. Por ocasião da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar certificações Microsoft Partner Silver ou certificações compatíveis.

4.10.2. Por ocasião da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar sua Política de Segurança da Informação (POSIN), ou equivalente, aderente ao disposto na IN GSI/PR nº 1, de 27 de maio de 2020, incluindo políticas ou normas para proteção de dados pessoais vigentes e atualizadas, com processo de revisão periódico formalizado e institucionalizado, de forma a garantir, dentre outros requisitos, o uso de sistemática e procedimentos de segurança da informação para assegurar não apenas a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade, mas também a consistência, a privacidade e a confiabilidade dos dados e informações tratados pela Solução de TIC.

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

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

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

5.1.2. Expediente de sobreaviso nos dias úteis, das 18horas às 08:00 horas do dia seguinte, e ainda durante às 24h dos sábados, domingos e feriados, até o próximo dia útil às 08:00h.

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

5.3. O Contrato atual é atendido por 2 técnicos.

#### 5.4. LOCALIDADES ATENDIDAS COM A QUANTIDADE DE USUÁRIOS POR LOCALIDADE:

TABELA 12:		
Localidade	Distância até a SR/PF/SE (km)	Quant. de Usuários
SR/PF/SE	-----	150
AEROPORTO	20 km	50
PORTO	30 Km	8

#### 5.5. QUANTIDADE E TIPO DE EQUIPAMENTOS DE INFRAESTRUTURA POR LOCALIDADE

TABELA 13:							
Local	Servidores de Rede	VM	Switch	Acelerador Steelhead	SDWAN Steelconnect	PABXIP	Gateway IP
SR/PF/SE	6	20	8	1	1	1	2
Aeroporto	0	0	2	0	1	0	1
Porto	0	0	1	0	0	0	1
Total	6	20	11	1	2	1	4

#### 5.6. QUANTITATIVOS DE EQUIPAMENTOS DE USO DE ESCRITÓRIO POR LOCALIDADES

TABELA 14:							
Local	Desktop/ Notebook	Estação de Ancoragem	Projeto de Vídeo	Scanner	Impressoras	Monitor	Telefone IP
SR/PF/SE	300	120	5	30	70	350	110
Aeroporto	110	60	0	5	16	120	10
Porto	8	5	0	1	2	10	2
Total	418	185	5	36	88	480	122

#### 5.7. QUANTIDADE DE CHAMADOS DE SUPORTE ESTIMADOS, QUE COMPÕEM UMA UNIDADE DE SUPORTE CONTRATADA POR MÊS.

TABELA 15:				
Local	Demanda Estimada de Serviços continuados de suporte técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).		Demanda Estimada de serviços continuados de manutenção em infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).	
	Período de 30 Dias:	Período de 12 meses:	Período de 30 Dias:	Período de 12 meses:
SR/PF/SE	110	1.320	30	360
Aeroporto	10	120	2	24
Porto	3	36	1	12
Total	123	1.476	33	396

## 6. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

## **6.1. São obrigações da CONTRATANTE:**

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

## **6.2. São obrigações do CONTRATADO**

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

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

### **7.1. Rotina de implantação:**

7.1.1. Reunião inicial entre Contratante e Contratada.

7.1.2. Apresentação do preposto pela Contratada.

7.1.3. Apresentação da equipe pela contratada, com todas as certificações exigidas em edital.

## **7.2. Condições de execução**

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

7.2.2. A Contratada deverá prestar o serviço no sobreaviso, nas mesmas condições da prestação de serviços do expediente considerado como normal pela Contratante:

7.2.3. Os serviços serão registrados e administrados na Plataforma do CITSMART disponibilizada pela DTI/PF.

7.2.4. A Contratada deverá cumprir os tempos de Atendimento definidos neste Termo de Referência, os tempos de atendimento são definidos como TIT (Tempo de Início de Atendimento) e TMS (tempos máximo de Atendimento).

7.2.5. A Contratada deverá cumprir os TRS (Termo de Serviço).

## **7.3. Local da prestação dos serviços**

7.3.1. Superintendência de Polícia Federal em Sergipe: Avenida Augusto Franco, número 2260, CEP 49075-100, bairro Siqueira Campos, Aracaju - SE.

7.3.2. Unidades da Polícia Federal instaladas no aeroporto de Sergipe: Avenida Senador Júlio César Leite, 1440 - Aeroporto, Aracaju - SE, 49037-580.

7.3.3. Unidades da Polícia Federal instaladas no Porto de Sergipe: Barra dos Coqueiros - SE, Brasil, Latitude: -10.8435 e Longitude: -36.9189.

7.3.4. A Superintendencia de Sergipe deverá mudar de endereço em um prazo de 3 anos, passando para o endereço: Rua Francisco Soares Nascimento, S/N, bairro Coroa do Meio, Aracaju- SE.

## **7.4. Materiais a serem disponibilizados**

### **7.4.1. Pela CONTRATADA:**

7.4.1.1. Testador e identificador de cabo de redes.

7.4.1.2. Jogo de chaves de fendas.

7.4.1.3. Jogo de chaves Philips.

7.4.1.4. Alicates de bico e de corte.

7.4.1.5. Alicate crimpador categoria 6.

7.4.1.6. Testador de cabo de rede.

7.4.1.7. Pasta térmica.

7.4.1.8. Alicate Punch Down de Inserção.

7.4.1.9. Spray Limpa contatos.

7.4.1.10. Bateria de 9 volts para medidores.

#### 7.4.2. Pela CONTRATANTE:

7.4.2.1. Bancada para manutenção e configuração de equipamentos.

7.4.2.2. Computadores e ramais telefônicos para uso na prestação dos serviços dentro das unidades da SR/PF/SE, não sendo permitido a portabilidade dos mesmos pelas equipes da CONTRATADA.

#### 7.5. Formas de transferência de conhecimento

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

#### 7.6. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

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

7.6.2. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA, e o Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação, encontram-se no endereço eletrônico: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/templates-e-listas-de-verificacao>.

#### 7.7. Mecanismos formais de comunicação

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

7.7.2. Todas as demandas entre os fiscais e o preposto da empresa Contratada deverão ser formalizadas por e-mail ou, preferencialmente, por meio do sistema de documentação eletrônica da CONTRATANTE.

7.7.3. Não deverá haver a subordinação direta entre fiscais e funcionários da CONTRATADA, devendo essa comunicação ser através do preposto da CONTRATADA.

7.7.4. Na Tabela seguinte, são apresentados os protocolos de comunicação a serem utilizados entre a CONTRATANTE e CONTRATADA.

TABELA 16:				
Documento	Função	Emissor	Destinatário	Periodicidade
Ofício	Informações diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário
E-mail	Informações diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário
Ordem de Serviço	Autorização para prestação de serviços	Contratante	Contratada	Início do contrato
Relatório Geral de Faturamento	Atestar as condições em que os serviços foram prestados	Contratante	Contratada	Mensal
Termo de Recebimento Provisório	Recebimento provisório dos serviços	Contratante	Contratada	Mensal
Termo de Recebimento Definitivo	Recebimento definitivo dos serviços	Contratante	Contratada	Mensal

Ferramenta de Requisição de Serviço	Atendimento de Requisições e Incidentes	Contratante	Contratada	Sempre que necessário
Ata de Reunião	Informações diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário
Serviços de Mensagens Oficiais da PF (MS Teams ou equivalente)	Informações diversas*	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário

## 8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

8.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

8.2. As comunicações entre o órgão ou entidade e o contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

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

8.4. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

8.5. A reunião inicial será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério **da Contratante**.

8.6. A CONTRATANTE DEVERÁ NOMEAR A EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO EM CONFORMIDADE COM O ART. 33 DA IN SGD Nº 94, DE 2022.

8.7. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput), nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir:

8.8. **Fiscal Técnico:** O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

8.8.1. O fiscal técnico do contrato anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);

8.8.2. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);

8.8.3. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV).

8.8.4. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V).

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

8.9. **Fiscal Requisitante:** o fiscal requisitante em conformidade com a IN SGD nº 94, de 2022, deverá:



- 8.9.1. avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato;
- 8.9.2. identificar não conformidades com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato;
- 8.9.3. encaminhar as demandas de correção à contratada, caso disponha de delegação de competência do Gestor do Contrato;
- 8.9.4. apoiar o Fiscal Técnico na elaboração do Termo de Recebimento Provisório;
- 8.9.5. verificar a manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, com apoio do Fiscal Técnico do Contrato;
- 8.9.6. verificar a manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato; e
- 8.9.7. apoiar o Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato.
- 8.10. **Fiscal Administrativo:** O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação do contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).
- 8.10.1. Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).
- 8.11. **Gestor de Contratos:** O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).
- 8.11.1. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).
- 8.11.2. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).
- 8.11.3. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).
- 8.11.4. gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).
- 8.11.5. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

8.11.6. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

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

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

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

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

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

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

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

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

8.12.3.3. Caso a solução de um chamado não tenha sido aceita pelo usuário, o Tempo Máximo de Solução (TMS) deve voltar a ser contabilizado, a partir da comunicação do usuário. O chamado deve ser devolvido para equipe especializada responsável, em até 30 minutos, para que seja atendido novamente.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8.12.4.4.5. V - Não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

8.12.4.4.6. VI - Não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

8.12.4.4.7. VII - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

8.12.4.4.8. VIII - apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

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

8.12.4.4.10. X - Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

8.12.4.4.11. XI - praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

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

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

8.12.4.5.1. I - Advertência;

8.12.4.5.2. II - Multa;

8.12.4.5.3. III - impedimento de licitar e contratar;

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

### **8.13. Liquidação**

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

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

8.13.2. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

8.13.2.1. o prazo de validade;

8.13.2.2. a data da emissão;

8.13.2.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

8.13.2.4. o período respectivo de execução do contrato;

8.13.2.5. o valor a pagar; e

8.13.2.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.13.3. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

8.13.4. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.13.5. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

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

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

8.13.8. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

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

### **8.14. Prazo de pagamento**

8.14.1. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

8.14.2. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação da seguinte forma:

$EM = I \times N \times VP$ , sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

I = (TX)	I =	(6/100)	I = 0,00016438TX = Percentual da taxa anual = 6%
		365	

### 8.15. Forma de pagamento

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

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

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

8.15.4. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

### 8.16. DO CÁLCULO DA REMUNERAÇÃO MENSAL

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

8.16.2. Fórmula de cálculo:

$$8.16.2.1. \text{ Remuneração Mensal} = \frac{\text{Valor do Contrato} \times \text{Ajuste Nível de Serviço}}{365}$$

8.16.2.1.1. Remuneração Mensal = valor mensal

8.16.2.1.2. Valor do Contrato = valor total estabelecido em CONTRATO

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

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

## 9. DO REAJUSTE

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

## 10. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

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

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

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

#### 10.4. ELABORAÇÃO DAS PROPOSTAS

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

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

10.4.2.1. A quantidade de técnicos por localidade.

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

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

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

10.4.2.5. A Licitante poderá usar a tabela "modelo de planilha de composição de custos e formação de preços" da portaria SGD/ME Nº 6.432, De 15 de Junho de 2021, a portaria esta disponível no endereço eletrônico: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-sgd/me-n-6.432-de-15-de-junho-de-2021-326240550>.

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

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

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

#### 10.5. DA EXIGÊNCIA DE HABILITAÇÃO JURÍDICA

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

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

10.5.3. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal - SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Não Circulante);

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

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

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

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

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

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

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

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

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

10.8.3. Somente serão aceitos os atestados referentes a serviços realizados pela LICITANTE em sua personalidade jurídica própria. Dessa forma, não serão aceitos atestados em nomes de empresas que pertençam ao seu grupo empresarial para demonstração de sua capacidade técnica.

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

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

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

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

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

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

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

cabíveis.

10.8.11. Nos atestados devem estar explícitos: a empresa que está fornecendo o atestado, o responsável pelo setor encarregado do objeto em questão, os contatos para realização de diligência e a especificação dos serviços executados ou em execução e as disciplinas ITILv3 implantadas.

10.8.12. Os atestados deverão conter a descrição pormenorizada dos softwares, bancos de dados, sistemas operacionais, arquitetura e demais componentes utilizados, bem como informações sobre o número do contrato vinculado e sua vigência, a data de início de prestação dos serviços atestados. Os atestados deverão contemplar, no mínimo, as seguintes informações:

10.8.12.1. Nome do cliente.

10.8.12.2. Endereço completo do cliente.

10.8.12.3. Identificação do contrato (cópia autenticada do contrato).

10.8.12.4. Descrição dos serviços prestados.

10.8.12.5. Vigência do contrato.

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

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

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

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

10.8.13.1. Serviços de TIC para cliente com no mínimo 80 usuários (correspondente a 40% do efetivo de usuários da Contratante nesta Licitação), e no mínimo 533 ativos de rede (correspondente a 40% do parque de equipamentos da Contratante nesta Licitação).

10.8.13.2. Serviços de manutenção de infraestrutura de rede e servidores;

10.8.13.3. Suporte de Data Center (software e hardware) abrangendo servidores, redes (LAN e WAN), com Suporte Técnico, Gerenciamento de infraestrutura de rede, Instalação e Manutenção de ativos (em LAN e WAN), sistemas gerenciadores de rede, serviços Microsoft (mínimo Active Directory e Windows Server).

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

10.9.1. A Licitante deverá apresentar, como forma de comprovação de qualificação técnica no segmento da segurança da informação, certificação ISO 27.001.

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

10.10.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que:

10.10.1.1. sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original;

10.10.1.2. sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato;

10.10.1.3. não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

10.10.2. Não será admitida subcontratação.

10.10.3. Não será admitida a formação de consórcio.

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

10.11.1. Durante o prazo de elaboração de propostas, os LICITANTES poderão realizar vistoria técnica nas instalações da Superintendência da Polícia Federal no Estado de Sergipe. As visitas serão acompanhadas por servidores da PF designados e terão duração estimada de 01h (uma hora).

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

10.11.3. A vistoria deverá ser agendada preferencialmente pelo e-mail [nti.srsc@pf.gov.br](mailto:nti.srsc@pf.gov.br) ou pelo telefone (79) 3234-8557.

10.11.4. O prazo de realização de vistoria se inicia no primeiro dia útil seguinte à data da publicação do Edital, estendendo-se até 02 (dois) dias úteis anteriores à data prevista para a realização do pregão eletrônico. As vistorias serão agendadas em dias úteis das 09h às 12h e das 14h às 17h.

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

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

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

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

#### **10.12. Da Garantia de Execução Contratual**

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

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

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

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

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

11.1. O custo estimado total da contratação é de R\$307.910,16, conforme custos unitários apostos na tabela seguinte:

TABELA 19:					
Item	Especificação	CATSER	Unidade de Medida	Valor Mensal	Valor em 12 meses
1	Serviços continuados de suporte técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), e serviços continuados de manutenção em infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).	27260	Valor/Mês	R\$ 25.659,18	R\$ 307.910,16

## 12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

12.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

12.2.1. ID PCA no PNCP: 00394494000136-0-000013/2023

12.2.2. Id do item no PCA: 53

12.2.4. Classe/Grupo: 166

12.2.5. Identificador da Futura Contratação: 200344-6/2022

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

### 12.4. Cronograma Físico Financeiro:

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

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

Integrante Requirante  Cleiton José Rodrigues dos Santos  Matrícula SIAPE 14014  ATE  Chefe do NTI/SR/PF/SE	Integrante Técnico  Francisco Carlos Coelho  Matrícula SIAPE 12213  ATE  NTI/SR/PF/SE	Integrante Administrativo  Dailza Ventura Dos SantosMatrícula  SIAPE 2278588  AADM  CPL/SELOG/SR/PF/SE
---	---	--

**JORGE VINICIUS GOBIRA NUNES**  
**Delegado de Polícia Federal**

Superintendente Regional da Polícia Federal de Sergipe em exercício - SR/PF/SE

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

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

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

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

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



Documento assinado eletronicamente por **FRANCISCO CARLOS COELHO, Agente de Telecomunicações e Eletricidade**, em 28/06/2023, às 16:05, 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 **CLEITON JOSE RODRIGUES DOS SANTOS, Chefe de Núcleo**, em 28/06/2023, às 16:14, 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 **JORGE VINICIUS GOBIRA NUNES, Ordenador de Despesa - Substituto(a)**, em 29/06/2023, às 13:50, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site

[https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?](https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=00029766608&crc=62DF6640)

[acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0&cv=00029766608&crc=62DF6640](https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=00029766608&crc=62DF6640).

Código verificador: **00029766608** e Código CRC: **62DF6640**.