



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

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 08297.000912/2024-91

TERMO DE REFERÊNCIA SERVIÇOS DE TIC – LEI 14.133/2021  
Referência: Arts. 12 a 24 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022

1.CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços continuados de suporte técnico especializado de operação de infraestrutura e de atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), nos termos da Tabela 1, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Tabela 1 - Especificação de serviços.

GRUPO	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE MENSAL	QUANTIDADE TOTAL	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL	VALOR TOTAL 60 MESES
1	1	Serviços continuados de suporte técnico especializado de operação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para	27014	Valor mensal	1	60	R\$ 21.766,94	R\$ 261.203,30	R\$ 1.306.016,48
	2	Serviços continuados de suporte técnico especializado de atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	26980	Valor mensal	1	60	R\$ 10.883,47	R\$ 130.601,65	R\$ 653.008,24

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que a execução do suporte técnico especializado na área de TIC assegurará a realização das atividades de atribuição da Polícia Federal no estado do Tocantins.

1.3. Tratando-se de contratação que prevê operação continuada de sistemas estruturantes de Tecnologia da Informação, o prazo de vigência da contratação é de 60 (sessenta) meses, prorrogável para até 15 anos (máximo de 15 anos, incluindo prorrogações), contados do início da execução do contrato, na forma do artigo 114 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.4. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que a solução escolhida é a que melhor atende a necessidade das unidades da Polícia Federal no estado do Tocantins (PF/TO), na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, conforme o alinhamento e diretriz da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal (DTI/PF), sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar (ETP) nº 7/2024 (Anexo I).

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

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

2.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada neste Termo de Referência (TR) e em seus anexos. Ela está descrita em consonância com os tópicos do Estudo Técnico Preliminar, que, visando o princípio da transparência, também será anexado neste TR para fins meramente informativos quanto ao planejamento da contratação.

2.2. A solução de TIC consiste em contratação de empresa especializada em serviços de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC, entendendo-se por operação de infraestrutura de TIC (OITIC) a prestação de serviços técnicos que estão relacionados à segurança da informação, rede de comunicação de voz e dados, banco de dados, servidores de rede, servidores de aplicação, sistemas operacionais, sistemas de backup, recursos de armazenamento de dados, monitoramento e gerenciamento operacional, 3º nível (N3). Já o atendimento aos usuários de TIC (AUTIC) compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos equipamentos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários da CONTRATANTE, 2º nível (N2).

2.3. A estimativa de demanda do volume de serviços e o catálogo de serviços para esta contratação estão disponibilizados nos Anexos II e III, respectivamente

- deste TR.
- 2.4. Não fará parte desta contratação o serviço de suporte de atendimento inicial ao usuário, 1º nível (N1), uma vez que esse serviço será prestado de forma centralizada pela Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal (DTI/PF).
- 2.5. Os serviços deverão ser prestados nas unidades e postos temporários CONTRATANTE.
- 2.6. Todas as unidades da CONTRATANTE receberão periodicamente Visitas Técnicas Programadas (VTP), com o objetivo de realizar a verificação da conformidade da infraestrutura de TIC na unidade, incluindo, a título de exemplificação e não exaustivamente, a certificação dos pontos de rede, fibras ópticas, verificação de funcionamento, desempenho e configuração de ativos de rede, servidores de dados, estações de trabalho, impressoras, scanners, coletores biométricos, leitoras de passaporte, sistemas de suporte dos datacenters, integridade de dados e backups, entre outros.
- 2.7. Para todas as unidades da CONTRATANTE haverá previsão para realizações de Visitas Técnicas Emergenciais (VTE) com o objetivo, por exemplo, de executar reparos, substituição e configuração de equipamentos, sistemas operacionais, aplicações, serviços e infraestrutura de TIC.
- 2.8. As atividades serão desenvolvidas no modelo de 24 (vinte e quatro) horas por 7 (sete) dias da semana, compreendendo horário administrativo e de sobreaviso.
- 2.9. A CONTRATADA fará uso do sistema de chamados, disponibilizada pela CONTRATANTE, sendo esta utilizada para geração dos relatórios de atendimento.
- 2.10. A contratação de empresa para suporte técnico especializado de operação de infraestrutura e de atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) objetiva a alocação imediata de uma equipe de profissionais especializada capaz de resolver os problemas de TIC, contribuir para a avaliação das demandas e planejamento de melhorias, otimizar o emprego de recursos computacionais existentes, auxiliar na avaliação de trocas e adoções de novas tecnologias, especificação de equipamentos, manutenção da documentação técnica da infraestrutura, entre outras atividades necessárias ao bom desempenho das ações finalísticas e meio da Polícia Federal no TO.

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

- 3.1. A presente contratação justifica-se pela ausência de quadro de servidores efetivos da Polícia Federal para realizar as demandas referente ao serviço especializado de suporte, sustentação, monitoramento e operação de infraestrutura de TIC. Isto é, 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 realização 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. Esta solução é a que melhor atende a necessidade das unidades da Polícia Federal no estado do Tocantins, na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, conforme o alinhamento e diretriz da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal.
- 3.2. A Polícia Federal no estado do Tocantins não possui servidores suficientes para atuar na área de TIC em suas unidades. Assim conforme informação apresentada pela DTI/PF, utilizando-se da métrica de dimensionamento do SISP, que estabelece um quadro mínimo de servidores efetivos a serem lotados na área de TI dos órgãos da Administração Pública Federal, apresentada na 3ª Reunião Ordinária SISP – Sistema de Administração de Recursos de Informação e Informática do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG, o provisionamento esperado para Polícia Federal no Tocantins seriam 8 profissionais. Se empregado o método do CNJ e divulgado através do Guia da Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação 2021-2026, estipula o provisionamento ideal de 11 profissionais; ou seja, o dimensionamento mínimo da equipe a ser contratada (3 profissionais) somado ao efetivo técnico do Núcleo de Tecnologia da Informação – NTI/SR/PF/TO (2 profissionais) não ultrapassa o quantitativo previsto nas recomendações da Administração.
- 3.3. Considerando o ETP nº 7/2024 (Anexo I), a solução escolhida de contratação de empresa especializada em atendimentos aos usuários, sustentação, operação e serviços de infraestrutura de TIC tornou-se a "solução mais viável economicamente" para a Polícia Federal, posto que garante a Administração Pública uma vantagem econômica de curto e médio prazo, em relação as perdas advindas da descontinuidade do serviço prestado. Isto porque, conforme será demonstrado, o retorno da Administração Pública referente ao serviço contratado deve repercutir seus efeitos em curto prazo, uma vez que a empresa CONTRATADA assume todos os riscos que envolvam a atividade empresarial de TIC, que vai além da contratação de profissionais especializados e da perspectiva de lucratividade da empresa, conforme entendimento já consolidado no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação da Polícia Federal (PDTIC). 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.
- 3.4. Os efeitos de médio prazo, ocorrerão a partir da introdução das melhorias decorrentes das mudanças tecnológicas desenvolvidas no decorrer do futuro contrato, as quais resultarão em ganhos de eficiência da mão-de-obra empregada na Polícia Federal no estado do Tocantins, com reflexos financeiros de alto impacto para a Administração.
- 3.4.1. A Polícia Federal faz uso de mais de 200 sistemas corporativos, necessários ao desempenho de suas atividades relacionadas as ações de polícia judiciária, inteligência policial, criminalística, polícia administrativa, com atividades de fiscalização e controle de armas, segurança privada, produtos químicos, imigração, passaportes, registro de estrangeiros, entre outros, os quais necessitam de consideráveis recursos computacionais e requisitam elevada disponibilidade, portanto a boa qualidade da TIC perfaz toda a estrutura da PF no estado.
- 3.5. Os benefícios a serem alcançados com esta contratação seriam:
- 3.5.1. Manter e melhorar a prestação de serviço de TIC nas unidades da PF no estado do Tocantins.
- 3.5.2. Aplicar ações corretivas, preventivas, adaptativas e/ou evolutivas, dentro de parâmetros de tempo que focam o bom desempenho das atividades realizadas na CONTRATANTE.
- 3.5.3. Refletir na agilidade e qualidade dos serviços prestados ao público atendido pela Polícia Federal no TO, reduzindo as filas de atendimento, trazendo maior conforto a população.
- 3.5.4. Contribuir para uma fluidez de uso das ferramentas de TIC pelos servidores e colaboradores, com melhoria dos resultados a serem alcançados, reflexo da redução das interrupções de atividades e melhor desempenho da infraestrutura, trazendo um fator de economicidade para a Administração com a redução das perdas com pagamento de mão-de-obra que não pode ser adequadamente aproveitada em decorrências das falhas.
- 3.6. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2024, conforme consta das informações básicas deste termo de referência.
- 3.7. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2023 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2020-2023, prorrogado para 2024, da Polícia Federal, conforme demonstrado nas Tabela 2 e Tabela 3.

Tabela 2 - Alinhamento aos planos estratégicos.

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
9	Objetivo Estratégico 9: Garantir continuidade e disponibilidade de serviços de TIC

Tabela 3 - Alinhamento ao PDTIC 2020-2023, prorrogado para 2024.

ALINHAMENTO AO PDTIC 2020 – 2023, PRORROGADO 2024			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada

<b>A168</b>	Contratar serviço de suporte e operação de infraestrutura de TIC das unidades descentralizadas	<b>N122</b>	Manutenção dos serviços continuados que sustentam os processos de TI
-------------	--	-------------	--

#### 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

##### 4.1. Requisitos de Negócio

- 4.1.1. Alinhar com a contratação da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação (DTI/PF). A modalidade remota de atendimento de 1º nível, de abrangência nacional, para todos os usuários da PF, será provida pelo contrato de amplitude nacional da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação (DTI/PF). O atendimento às demandas de TIC será estruturado utilizando a Central de Serviços da DTI/PF para gerir e tratar as demandas das descentralizadas referentes a essa contratação.
- 4.1.2. Atender ao usuário de TIC, para os casos em que o suporte da DTI/PF não for capaz de prover solução remota.
- 4.1.3. Garantir o funcionamento da infraestrutura de TIC de atendimento ao público, nas unidades e postos da CONTRATANTE, através do fornecimento de suporte de informática especializado.
- 4.1.4. Gerenciar as demandas, incidentes e demais requisições dos usuários *in loco*, com importância estratégica para a prestação de serviços de TIC.
- 4.1.5. Prestar suporte de informática presencial e remoto aos usuários, em todas as unidades e postos da CONTRATANTE.
- 4.1.6. Manter em funcionamento a infraestrutura de sustentação, dos sistemas e serviços de informática das unidades e postos da CONTRATANTE.
- 4.1.7. Implantar, configurar, atualizar e executar as soluções TIC demandadas e apresentadas pelas unidades e postos da CONTRATANTE.

##### 4.2. Requisitos de Capacitação

- 4.2.1. Treinar as equipes da empresa CONTRATADA na correta utilização do sistema de chamados disponibilizado pela DTI/PF.
- 4.2.2. Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter seus colaboradores capacitados com relação às tecnologias usadas pela CONTRATANTE.
- 4.2.3. A CONTRATADA deverá elaborar no início do contrato um plano de capacitação de seus profissionais, às suas expensas, nas áreas de interesse dos serviços, considerando as mudanças de plataforma tecnológica ou processos de trabalho, e de acordo com as orientações da CONTRATANTE.
- 4.2.4. A CONTRATADA deve priorizar no plano de capacitação eventuais lacunas de conhecimento do pessoal, relacionadas direta ou indiretamente ao objeto da contratação, que apontem para risco de impacto à prestação dos serviços ou para oportunidade de melhoria contínua na prestação do serviço.
- 4.2.5. O plano de capacitação deve ser submetido à análise e aprovação da CONTRATANTE, podendo ser aprovado ou reprovado, total ou parcialmente.
- 4.2.6. Sempre que o plano de capacitação for reprovado, total ou parcialmente, a CONTRATADA deve reelaborá-lo aplicando as correções requisitadas e submetê-lo novamente à aprovação da CONTRATANTE, sem prejuízo das glosas e sanções previstas por atraso na apresentação do plano. As ações de capacitação devem ser executadas sem custos adicionais ao contrato, sem prejuízo as atividades desempenhadas e aos indicadores de disponibilidade.
- 4.2.7. O plano de capacitação deverá contemplar no mínimo:
- 4.2.7.1. Número de horas propostas, sendo obrigatório o mínimo de 40 (quarenta) horas anuais por profissional;
- 4.2.7.2. Participação de cada profissional em ao menos 1 (um) treinamento oficial dos fabricantes de software ou hardware existentes na CONTRATANTE e cujo suporte pertença ao escopo da contratação; e
- 4.2.7.3. A relação de ações de capacitação divididas por períodos de doze meses de execução, para fins de controle de execução.
- 4.2.8. O treinamento oficial de fabricante pode ser ministrado por empresa de treinamento que possua credenciamento do fabricante, devidamente comprovado, para a tecnologia objeto da capacitação.
- 4.2.9. Caso algum profissional alocado no contrato obtenha alguma certificação, em área de interesse e aceita pela equipe técnica da CONTRATANTE, relacionada aos equipamentos, softwares ou processos, poderá ser computado como executado um treinamento oficial do fabricante com carga horária igual ao preparatório da certificação.
- 4.2.10. Após aprovação pela equipe de fiscalização designada pela CONTRATANTE do plano de capacitação, a CONTRATADA ficará responsável pela execução integral do plano, que deverá ser distribuído ao longo da vigência do contrato e não poderá prejudicar ou impactar o andamento dos serviços contratados. Qualquer alteração no plano de capacitação depende de prévia aprovação da CONTRATANTE para ser aceito.
- 4.2.11. A cada 12 (doze) meses a CONTRATANTE avaliará a execução do plano de capacitação e o considerará não executado se o número de horas previstas, treinamentos ministrados ou as certificações efetivas, sejam inferiores a 90% (noventa) do planejado. Neste caso, a fatura do mês sofrerá a glosa conforme consta no item próprio da tabela de Termo de Serviço (TRS39), no mês da validação, pelo não cumprimento do plano anual de capacitação.
- 4.2.12. Treinamentos promovidos pela CONTRATANTE, que afetem segurança das instalações e dados são de participação obrigatória para os funcionários da CONTRATADA em caso de convocação. Estes treinamentos não poderão ser computados como carga horária de treinamentos do plano de capacitação apresentado pela CONTRATADA.
- 4.2.13. É vedado à CONTRATADA, e para empresa(s) integrante(s) do mesmo conglomerado empresarial, ser a entidade certificadora de seus profissionais para o atendimento da exigência prevista na alínea (b), do item 1, do ANEXO V.
- 4.2.13.1. Define-se por certificação equivalente aquela cujos conhecimentos adquiridos pelo profissional são iguais ou maiores a 75% da certificação nominada no ANEXO V, sendo a aferição realizada pela comparação dos conteúdos programáticos abordados no exame certificador, admitido a combinação de duas ou mais certificações para demonstração da equivalência, mesmo que de entidades certificadoras distintas.
- 4.2.13.2. Define-se por certificação superior àquele exame que sucedeu, na mesma entidade certificadora, ao explicitamente nominado no ANEXO V.

##### 4.3. Requisitos Legais

- 4.3.1. O presente processo de contratação deve estar aderente às normas e regulamentos previstos na Constituição Federal, na Lei nº 14.133/2021, de 1ª de abril de 2021, na Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, na Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2001, Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, e a outras legislações aplicáveis.
- 4.3.2. A CONTRATADA deverá cumprir os requisitos legais estabelecidos em CONTRATO, bem como os requisitos técnicos descritos neste TR e anexos.
- 4.3.3. A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações previstas na legislação previdenciária, trabalhista e tributária em vigor, obrigando-se a quitá-las tempestivamente, vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com o

CONTRATANTE.

#### 4.4. Requisitos de Manutenção

4.4.1. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções corretivas, preventivas, adaptativas e/ou evolutivas pela CONTRATADA, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades.

4.4.2. Realizar a fiscalização do contrato por equipe técnica designada pela autoridade competente.

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

4.4.4. Verificar periodicamente a vantajosidade de continuidade do contrato.

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

#### 4.5. Requisitos Temporais

4.5.1. A CONTRATADA deverá cumprir os Acordos de Níveis Mínimos de Serviço exigidos no item 8 - CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO, respeitando os limites estabelecidos.

4.5.2. A empresa CONTRATADA terá até 90 (noventa) dias para se adequar à prestação dos serviços, sendo que, nesse período serão mensurados todos os indicadores de níveis de serviço detalhados no item 8 deste TR, porém somente os relacionados ao Índice de Satisfação do Usuário (INS1), Índice de Tempo de Início de Tratativa de Chamados no Prazo (INS2), Índice de Tempo Máximo de Solução de Chamados no Prazo (INS3), Índice de Disponibilidade dos Sistemas Críticos (IND1) e Índice de Disponibilidade dos Recursos Críticos (IND3), serão escalonados numa crescente de desempenho e utilizados para adoção de glosa no pagamento, conforme descrito a seguir:

4.5.3. Todas as notificações da CONTRATANTE deverão ser respondidas pela CONTRATADA no prazo de até 10 (dez) dias úteis, excetuando-se aquelas definidas de forma específica, e independente do meio físico de comunicação.

4.5.4. O contrato deverá ser assinado em até 5 (cinco) dias úteis pela vencedora, após a convocação da Administração para a assinatura deste.

4.5.5. A reunião inicial entre a CONTRATANTE e CONTRATADA deverá ser realizada em até 5 (cinco) dias úteis, após a assinatura do contrato.

4.5.6. O relatório dos Acordos de Níveis de Serviços deverá ser entregue pela CONTRATADA em até 5 (cinco) dias úteis, após o último dia do mês anterior da prestação do serviço.

4.5.7. A CONTRATANTE terá 5 (cinco) dias úteis para emitir o Termo de Recebimento Provisório (Anexo XVII), após a entrega do relatório dos Acordos de Níveis de Serviços pela CONTRATADA.

4.5.8. Após a ciência da CONTRATADA no Termo de Recebimento Provisório, a CONTRATANTE terá 10 (dez) dias úteis para emitir o Termo de Recebimento Definitivo (Anexo XVIII) que autorizará a emissão da nota fiscal pela CONTRATADA.

4.5.9. A CONTRATADA terá 5 (cinco) dias úteis para emissão da nota fiscal, após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo pela CONTRATANTE.

4.5.10. A CONTRATANTE terá 5 (cinco) dias úteis para verificação da documentação, formação profissional e investigação social do(s) colaborador(es) apresentado(s) pela CONTRATADA, com a devida autorização para início de atividades ou reprovação do(s) candidato(s).

4.5.11. Os chamados deverão ser atendidos dentro do Tempo de Início de Tratamento (TIT) e Tempo Máximo de Solução (TMS), conforme apresentados no item 8.5.2 e Anexo III, respectivamente.

4.5.12. A CONTRATADA deverá apresentar plano de capacitação para aprovação em até 90 (noventa) dias, após assinatura do contrato.

4.5.13. Após a apresentação do plano de capacitação, a CONTRATANTE deverá aprovar ou não o plano em até 10 (dez) dias.

4.5.14. Caso não seja aprovado o plano de capacitação pela CONTRATANTE, a CONTRATADA terá 5 (cinco) dias úteis para corrigir e/ou reelaborar o plano de capacitação da mão de obra alocada por força do contrato.

4.5.15. As atividades de atendimentos referente as Visitas Técnicas Programadas (VTP) devem ser iniciadas às 8:00h, do dia agendado para seu início. Dessa forma, a CONTRATADA deve programar o deslocamento antecipado de seu efetivo.

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

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

#### 4.6. Requisitos de Segurança e Privacidade

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

4.6.2. A atuação das equipes deve ser presencial nas instalações da CONTRATADA, em razão das diretrizes de segurança institucional. Excepcionalmente, alguns serviços serão realizados de forma remota quando devidamente acordado com a CONTRATANTE. A necessidade da presença física, dos perfis profissionais nas instalações da CONTRATANTE, é em razão das políticas de segurança da informação e das diretrizes de segurança institucional da Polícia Federal, conforme orientação disposta no item 9.3.5., do Anexo I, da Portaria SDG/MGI nº 1.070, de 01/06/2023.

4.6.3. A CONTRATADA deverá credenciar junto a CONTRATANTE seus profissionais designados a operar presencialmente nos sítios da CONTRATANTE, e aqueles que terão acesso remoto aos sistemas corporativos.

4.6.4. A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE – inclusive com a assinatura do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Termo(s) de Ciência (Anexo IV).

4.6.5. Os colaboradores da CONTRATADA deverão se submeter a investigação social e de vida pregressa, a ser conduzida pela Polícia Federal, com o propósito de evitar a incorporação de pessoas com características ou antecedentes que possam comprometer a segurança das informações ou a credibilidade da CONTRATANTE, conforme determinado em normativos internos de segurança da Polícia Federal e aplicável a todos que devem ter acesso a redes de computadores ou sistemas do órgão.

4.6.6. Para fins de verificação e autorização de colaborador(es), pela unidade de inteligência da Polícia Federal, a CONTRATADA deve submeter ao gestor do contrato, a seguinte documentação:

4.6.6.1. Ofício com o(s) nome(s) do(s) colaborador(es);

4.6.6.2. Cópia(s) de documento(s) oficial(is) de identificação com foto;

4.6.6.3. Cópia(s) de comprovante(s) de residência;

4.6.6.4. Currículo(s) Vitae;

4.6.6.5. Ficha(s) cadastral(is), previamente fornecida(s) à CONTRATADA pelo Gestor do contrato, que deve(m) ser impressa(s) e preenchida(s) manualmente por cada colaborador;

4.6.6.6. Certidão(ões) de Antecedentes Criminais emitida(s) pela Polícia Federal;

4.6.6.7. Certidão(ões) de Quitação Eleitoral emitida(s) pela Justiça Eleitoral;

4.6.6.8. Certidão(ões) Negativa(s) emitida(s) pela Justiça Federal;

4.6.6.9. Certidão(ões) Negativa(s) dos locais onde residiu(ram) o(s) colaborador(es) nos últimos cinco anos: emitida(s) pela respectiva Justiça Estadual ou pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios;

4.6.7. A CONTRATADA deverá comunicar a CONTRATANTE, com antecedência mínima de 7 (sete) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE.

4.6.8. Todas as informações as quais a CONTRATADA tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros.

4.6.9. Os representantes, empregados e colaboradores da CONTRATADA deverão zelar pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados.

4.6.10. Todas as informações, imagens e documentos a serem acessados, manuseados e utilizados são de propriedade da CONTRATANTE e não poderão ser repassados, copiados, alterados ou absorvidos pela CONTRATADA sem expressa autorização da CONTRATANTE, de acordo com os requisitos constantes no Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo a ser firmado entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

4.6.11. Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional do órgão não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações realizadas em sua rede e sistemas poderão ser auditadas, com respectiva apuração de responsabilidade civil e penal.

4.6.12. Os prestadores de serviço deverão utilizar o crachá de identificação da empresa CONTRATADA.

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

4.7.1. A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, do Ministério da Economia.

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

4.7.3. A CONTRATADA deverá instruir os seus empregados quanto à necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas atribuições, bem como das diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pela CONTRATANTE, autorizando a participação destes em eventos de capacitação e sensibilização promovidos pela PF.

4.7.4. A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com a CONTRATANTE.

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

#### **4.8. Requisitos da Arquitetura Tecnológica**

4.8.1. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da CONTRATANTE.

4.8.2. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela CONTRATANTE. Caso não seja autorizada, é vedado à CONTRATADA adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela CONTRATANTE.

4.8.3. A CONTRATADA deverá integrar com a Central de Serviço da DTI/PF para gerir e tratar as demandas das unidades referentes a essa contratação; o Sistema de Chamados é solução especializada do tipo ITSM (Information Technology Service Management) composta ou não por outras ferramentas complementares, para o registro e controle de chamados técnicos, de incidentes, de requisições de serviços, acompanhamento dos níveis de serviço acordados, monitoramento de disponibilidade, repositório de documentação (base de conhecimento), gerenciamento de configuração (CMDB), entre outros.

4.8.4. Caberá à CONTRATADA a seguintes ações:

4.8.4.1. Treinar seus profissionais no uso do Sistema de Chamados. A execução, acompanhamento e encerramento de todos os chamados deverão ser realizados exclusivamente por esta solução;

4.8.4.2. Adotar as melhores práticas de gestão e qualidade amparadas nos modelos ITIL, COBIT, NBR ISO/IEC 17799, NBR ISO/IEC 20000 e 27000 e PMBoK - em suas versões atualizadas;

4.8.4.3. Aplicar 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 de controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços;

4.8.4.4. Prestar suporte no planejamento e governança de TIC, com elaboração de documentação do parque tecnológico existente, estudos técnicos referente aos equipamentos, análise de demanda de uso, vida útil e obsolescência de equipamentos, procedimentos operacionais padronizados, software, topologia de rede, soluções tecnológicas, entre outros, bem como preparação de materiais didáticos para o desenvolvimento de treinamentos dos usuários;

4.8.4.5. Seguir as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento; desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação já definidos pela Polícia Federal;

4.8.4.6. Prestar suporte técnico de 2º nível, atendimento aos usuários, e sustentação e operação da infraestrutura de TIC, suporte técnico de 3º nível; apoiando a utilização dos recursos computacionais e de telecomunicações da PF, para garantir a continuidade das operações e sua execução de acordo com a configuração e capacidade planejadas e o desempenho esperado; e

4.8.4.7. Utilizar, adaptar e customizar as ferramentas de monitoramento da infraestrutura de TIC, utilizadas pela CONTRATANTE.

#### **4.9. Requisitos de Projeto e de Implementação**

4.9.1. A CONTRATADA deverá apresentar, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, projeto para implementação de novas soluções de TIC, incluindo cronograma com as ações a serem desenvolvidas em cada etapa do projeto.

4.9.2. A CONTRATADA deverá documentar, junto à base de conhecimento da CONTRATANTE, todas as soluções de TIC implementadas, revisadas e parametrizadas durante a vigência contratual.

4.9.3. As novas soluções de TIC deverão, sempre que possível, passar por testes em laboratório ou ambiente de homologação, antes da disponibilização em ambiente de produção.

4.9.4. Quando a implementação de uma nova solução de TIC puder causar indisponibilidade nos serviços existentes, a CONTRATADA deverá planejar em conjunto com a CONTRATANTE o horário mais adequado para implementação da solução, de forma a minimizar o período de indisponibilidade dos serviços e reduzir o número de usuários afetados.

#### **4.10. Requisitos de Implantação**

4.10.1. No início da vigência do contrato para o período de implantação, obrigatoriamente, serão apresentados no mínimo: dois analistas de suporte computacional sediados em Palmas - TO e um analista de suporte sediado em Araguaína - TO.

4.10.2. Durante o período de implantação, que durará 60 dias, a CONTRATADA deverá concluir a formação da equipe de profissionais que atuará no contrato.

4.10.3. A equipe de implantação também passará pelos procedimentos previstos no item 4.6.5, devendo a CONTRATADA formalizar a indicação dos profissionais para a CONTRATANTE com antecedência mínima de 2 (dois) dias, do início das atividades.

4.10.4. Para fins de verificação e autorização, pela unidade de inteligência da Polícia Federal, a CONTRATADA deve submeter ao gestor do contrato, em reunião inicial, a seguinte documentação:

4.10.4.1. Ofício com os nomes dos membros da equipe de implantação;

4.10.4.2. Cópias dos documentos oficiais de identificação com foto;

4.10.4.3. Cópias de comprovantes de residência;

4.10.4.4. Currículos Vitae;

4.10.4.5. Fichas cadastrais, previamente fornecida à CONTRATADA pelo Gestor do contrato, que devem ser impressas e preenchidas manualmente por cada profissional;

4.10.4.6. Certidões de Antecedentes Criminais emitidas pela Polícia Federal;

4.10.4.7. Certidões de Quitação Eleitoral emitidas pela Justiça Eleitoral;

4.10.4.8. Certidões Negativas emitidas pela Justiça Federal;

4.10.4.9. Certidões Negativas dos locais onde residiram nos últimos cinco anos: emitidas pela respectiva Justiça Estadual ou pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios;

4.10.4.10. Declaração de ciência de que apenas pessoas previamente cadastradas poderão desenvolver atividades junto às unidades da CONTRATANTE em substituição aos empregados autorizados.

4.10.5. A CONTRATADA deve alinhar com a CONTRATANTE a utilização do sistema de chamados – Atendimento de suporte de 1º nível.

4.10.6. Cadastrar os profissionais da CONTRATADA no sistema de chamados com seus respectivos níveis de acesso ao suporte. As permissões de acesso a ferramenta de chamados será distinta para as equipes especializadas, onde: as Equipes I, II e III de operação de infraestrutura de TIC (3º nível) pode realizar também atendimento ao usuário de TIC. Já a Equipe IV qualificada para atendimento somente ao usuário de TIC (2º nível), não poderá realizar suporte da operação de infraestrutura de TIC (vide formação das equipes no item 4.12.5).

4.10.7. A CONTRATANTE providenciará a infraestrutura física de apoio, para utilização pelos profissionais da CONTRATADA.

4.10.8. A CONTRATANTE providenciará acesso externo por VPN, para os profissionais da CONTRATADA.

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

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

4.11.2. A CONTRATADA deve garantir a continuidade no fornecimento dos serviços de TIC, objeto da contratação, mesmo em casos fortuitos ou de força maior.

4.11.3. CONTRATADA deve informar e apresentar sugestões, para os casos que recomendem manutenção preventiva, corretiva, evolutiva e adaptativa das soluções de TIC que componham o escopo da contratação.

4.11.4. Os níveis mínimos de serviço a serem cumpridos pela CONTRATADA, bem como os parâmetros mínimos de ajuste da execução aos requisitos da contratação, são apresentados no item 8.6.

4.11.5. A CONTRATADA deverá garantir a eficácia da prestação dos serviços. O chamado que eventualmente tenha sido fechado pela CONTRATADA, sem que o serviço tenha sido plenamente executado, será reaberto pela CONTRATANTE e o tempo de atendimento correrá desde o momento do registro inicial.

4.11.6. Caso se apure, posteriormente, durante a homologação pelo usuário que a CONTRATADA fechou o chamado deliberadamente sem que a demanda tenha sido plenamente satisfeita, a CONTRATADA estará obrigada a executar novamente o serviço, dentro da vigência do contrato, sem prejuízo de eventuais glosas por descumprimento de TRS e de sanções administrativas cabíveis.

#### **4.12. Requisitos de Formação da Equipe e de Experiência Profissional**

4.12.1. Os requisitos da formação da equipe e de experiência profissional são complementares aos requisitos de capacitação, cuja finalidade é balizar os perfis mínimos necessários para executar o objeto do contrato.

4.12.2. A CONTRATADA deverá comprovar, através de diplomas, certificados, declarações, documentos e publicações, a qualificação técnica da equipe envolvida na prestação dos serviços, conforme disposição descritas no Anexo V, deste Termo de Referência.

4.12.3. 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.

4.12.4. Durante a execução contratual, a CONTRATADA se obriga a manter as qualificações, certificações e habilidades dos seus colaboradores diretamente e/ou indiretamente envolvidos na prestação dos serviços, conforme requisitos obrigatórios para a equipe especializada deste TR e observados os prazos de vigência das certificações.

#### **4.12.5. Equipe Especializada**

4.12.5.1. O atendimento das solicitações de serviço se dará em três níveis, de acordo com o estabelecido no ITIL, por meio da ferramenta da CONTRATANTE (CITSMArt). O 1º nível (N1) é o atendimento remoto ao usuário, através dos canais de atendimento estabelecidos pela DTI/PF. Caso o atendimento não possa ser resolvido remotamente, ele será escalonado para o 2º nível (N2), de atendimento presencial ao usuário, no caso de incidentes que afetem mais de um usuário o chamado poderá ser escalado para o 3º nível (N3) de atendimento.

- 4.12.5.2. Os colaboradores da CONTRATADA irão compor duas equipes especializadas, devendo seus integrantes possuírem formação e expertise para executarem todos os serviços descritos no Anexo III (catálogo de serviços).
- 4.12.5.3. A alocação dos colaboradores por equipe especializada deve ser documentada e mantida atualizada junto à equipe de fiscalização do contrato.
- 4.12.5.4. Cada uma das equipes especializadas será responsável por atuar em uma determinada unidade da PF no Tocantins, podendo os colaboradores interagir de forma a sustentar o cumprimento dos níveis de serviços e desempenho estabelecidos neste TR, de modo a garantir a integração completa entre os segmentos, com foco na qualidade do atendimento e na experiência dos usuários e observância dos níveis de serviço.
- 4.12.5.5. As equipes especializadas atuam na prestação de duas categorias básicas de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, serviços de atendimentos aos usuários de TIC (2º Nível) e serviços de operação de infraestrutura de TIC (3º Nível).
- 4.12.5.5.1. A Equipe especializada I atuará diretamente nas unidades da PF em Palmas - TO, região central e sul do estado do Tocantins.
- 4.12.5.5.2. A equipe especializada II atuará diretamente na unidade da PF em Araguaína - TO e região norte do Tocantins.
- 4.12.5.6. O detalhamento das atividades e os atributos das equipes especializadas estão previstos no Anexo VI, deste Termo de Referência.

4.12.6. Perfis profissionais:

- 4.12.6.1. As equipes especializadas da CONTRATADA deverão atender aos requisitos de experiência, qualificação, formação e habilidades profissional no prazo estabelecido, conforme descrito no Anexo V, deste Termo de Referência.
- 4.12.6.2. A CONTRATANTE pode, a seu exclusivo critério, aceitar outros documentos comprobatórios da competência técnica necessária para a execução dos serviços.
- 4.12.6.3. Destaca-se que a CONTRATADA é a responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus profissionais com vistas a assegurar a qualidade e atendimento aos níveis mínimos de serviços, sem o comprometimento da adequada prestação dos serviços, conforme orientação disposta no item 10.6.3., Anexo I, da Portaria 1.070, de 1º de junho de 2023.
- 4.12.6.4. Considerando as características das atividades a serem desempenhadas, bem como levando em consideração a experiência adquirida com as contratações anteriores desta CONTRATANTE, adotar-se-á o enquadramento e perfil profissional a seguir:
- 4.12.6.4.1. Analista de suporte computacional – Junior
- 4.12.6.5. Devem ser adotados como de referência comum às LICITANTES, para dimensionamento das equipes e garantia de execução do contrato, bem como um dos critérios para subsidiar a análise de exequibilidade das propostas dos LICITANTES, a composição descrita na Tabela 4, com o perfil mínimo profissional para formação das equipes especializadas.

Tabela 4 - Perfil profissional por equipe especializada.

Equipe Especializada	CBO	Perfil Profissional	Quantidade
1	2124-20	Analista de suporte computacional Júnior	2
2	2124-20	Analista de suporte computacional Júnior	1
Total de profissionais			3

4.13. Requisitos de Metodologia de Trabalho

- 4.13.1. A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, onde o CONTRATANTE é responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela conformidade da aderência aos padrões de qualidade exigidos, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos seus recursos humanos.
- 4.13.2. A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na base de conhecimento do CONTRATANTE.
- 4.13.3. Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos serviços de TIC, sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TIC impactados pela atividade.
- 4.13.4. Ao atender as demandas, a CONTRATADA deverá atualizar os registros de atividades na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC, bem como manter atualizadas todas as bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC.
- 4.13.5. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e documentação definidos pela CONTRATANTE.
- 4.13.6. Os serviços deverão ser prestados tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como COBIT v5, ITIL v3 e v4.

4.14. Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

- 4.14.1. Aplicam-se os Requisitos e Obrigações quanto a Privacidade e à Segurança da Informação, integrantes do Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI) do Governo Federal, disponível em: [https://www.gov.br/governodigital/pt-br/seguranca-e-protecao-de-dados/ppsi/guia\\_requisitos\\_obrigacoes.pdf](https://www.gov.br/governodigital/pt-br/seguranca-e-protecao-de-dados/ppsi/guia_requisitos_obrigacoes.pdf).
- 4.14.2. 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 tratadas na vigência do contrato.
- 4.14.3. A CONTRATADA deve disponibilizar todos os recursos necessários, de forma tempestiva, para que a CONTRATANTE, realize atividade continuada de auditoria de privacidade e segurança da informação relacionadas ao objeto do contrato.

4.15. Vistoria

- 4.15.1. Durante o prazo de elaboração de propostas, os LICITANTES poderão realizar vistoria técnica nas instalações da sede da Superintendência da Polícia Federal no Estado do Tocantins (SR/PF/TO). As visitas serão acompanhadas por servidores da PF designados e terão duração estimada de 1h (uma hora).
- 4.15.2. 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.

4.15.3. A vistoria deverá ser agendada preferencialmente pelo e-mail nti.sрто@pf.gov.br ou pelo telefone (63) 3236-5400 ou (63) 3236-5425

4.15.4. O prazo de realização de vistoria se inicia no primeiro dia útil seguinte à data da publicação do Edital, estendendo-se até 2 (dois) dias úteis anteriores à data prevista para a realização do pregão eletrônico. As vistorias serão agendadas em dias úteis das 9h às 12h e das 14h às 17h.

4.15.5. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.

4.15.6. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil, com foto, e procuração que comprove estar autorizado e habilitado a representar a empresa para a realização da vistoria.

4.15.7. 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.

4.15.8. Realizada a vistoria, será emitida uma Declaração de Vistoria Técnica, conforme modelo constante do Anexo VII, 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.

4.15.9. Caso a LICITANTE opte por não realizar a vistoria técnica nas instalações da CONTRATANTE, deverá preencher a Declaração de Conhecimento Pleno das Condições e peculiaridades da contratação constante no Anexo VIII.

4.15.10. A Declaração de Vistoria Técnica ou Declaração de Conhecimento Pleno das Condições, conforme a opção da LICITANTE, deverá ser anexada juntamente com a proposta (vide modelo no Anexo XXI) e demais documentos exigidos no Edital.

4.16. Sustentabilidade

4.16.1 Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

4.16.1.1 A CONTRATADA deverá respeitar as normas contidas no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis - 5ª edição, disponibilizado no site da AGU ([https://www.gov.br/agu/pt-br/composicao/cgu/cgu/guias/gncs\\_082022.pdf](https://www.gov.br/agu/pt-br/composicao/cgu/cgu/guias/gncs_082022.pdf)).

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

4.17. Indicação de marcas ou modelos (Art. 41, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021):

4.17.1. As marcas e modelos citadas neste Termo de Referência não são restritivas, por se tratar de prestação de serviço de suporte é necessário informar os modelos e marcas dos equipamentos, para que as LICITANTES tenham conhecimento do parque de informática e possam dimensionar as propostas.

4.18. Subcontratação

4.18.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.19. Garantia da contratação

4.19.1. 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.

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

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

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

4.20. Informações relevantes para o dimensionamento e apresentação da proposta

4.20.1. O dimensionamento das necessidades para atender a demanda da CONTRATANTE conforme detalhado no ETP nº 7/2024, tem como base as seguintes características:

4.20.1.1. Região de atendimentos;

4.20.1.2. Unidades de atendimento e quantidade de usuários;

4.20.1.3. Levantamento do ambiente;

4.20.1.4. Estimativa de chamados; e

4.20.1.5. Catálogo de serviços.

4.21.2. Regiões de atendimentos

4.21.2.1. A CONTRATANTE e as suas unidades descentralizadas, para fins de estruturação dos serviços de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC, estarão organizadas em 3 (três) regiões de atendimentos, conforme apresentado na Tabela 5.

Tabela 5 - Regiões de atendimento.

Região 1 - Palmas - TO (Equipe Especializada 1)				Região 2 - Gurupi - TO (Equipe Especializada 1)		Região 3 - Araguaína-TO (Equipe Especializada 2)	
Sede SR/PF/TO	PEP Capim Dourado	Base FICCO	Pátio de Veículos	Posto de Gurupi		Delegacia Araguaína	PEP a ser implantado

(\*) Essas informações serão fornecidas somente após a assinatura de termo de manutenção de sigilo e de responsabilidade por parte das empresas interessadas no certame licitatório, devendo a CONTRATADA realizar triagem específica sobre quais informações sobre o ambiente devem ser liberadas.

4.21.2.2. O critério adotado para distribuição destas regiões foi a localização geográfica dos municípios de Palmas, Gurupi e Araguaína dentro do estado do Tocantins.



4.21.2.3. No Anexo IX são apresentadas as unidades CONTRATANTE com seus respectivos endereços, distância, tempo de deslocamento e a quantidade de usuários por unidade, onde a empresa prestará os serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.

4.21.2.4. As distâncias de deslocamento em quilômetros das Regiões 1 e 2 são medidas em relação a sede SR/PF/TO; na Região 3 a distância é calculada em relação a Delegacia de Araguaína, o tempo médio de deslocamento com carro é apresentado em horas; e a quantidade atual de usuários no Active Directory (AD) por unidade da CONTRATANTE combinado com o efetivo em missão, foram os parâmetros utilizados para realizar este levantamento.

4.21.3. Deve a CONTRATADA prever na sua proposta comercial todos os custos associados com os deslocamentos para prestação dos serviços em qualquer unidade, os quais não ensejarão qualquer pagamento adicional por parte da CONTRATANTE.

4.21.4. Excepcionalmente, poderá ocorrer reavaliação da unidade sede de uma região de atendimento de forma a reduzirem os tempos de atendimentos e otimizar os deslocamentos para as demais localidades, com a elaboração de plano de realocação da equipe técnica.

#### **4.22.5. Levantamento do ambiente**

4.22.5.1. O levantamento do parque computacional de TIC da CONTRATANTE contendo os descritivos e quantitativos de equipamentos por regiões de atendimento estão no Anexo X, descrevendo a quantidade de equipamentos de rede e de infraestrutura por localidade, e Anexo XI, descrevendo a quantidade de equipamentos de usuários por região. Estes valores foram obtidos através de consulta ao sistema de patrimônio da Polícia Federal – E-Log, e ao Active Directory (AD) das unidades da CONTRATANTE.

4.22.5.2. O detalhamento deste ambiente do parque tecnológico das unidades da CONTRATANTE é apresentado no ETP nº 7/2024. Contudo, existem informações suprimidas em razão de interesse estratégicos da instituição de acordo com as disposições contidas do item 10.2.4.1., do Anexo I, da Portaria 1.070, de 1º de junho de 2023.

#### **4.23.6. Estimativa de chamados**

4.23.6.1. Nos termos do item 10.3.2., do Anexo I, da Portaria 1.070, de 1º de junho de 2023, o levantamento do histórico de chamados é ação necessária para auxiliar o dimensionamento dos serviços e consequentemente, dos perfis profissionais necessários para as categorias de serviços. Tais valores são uma estimativa inicial, para que se tenha o dimensionamento de um quantitativo referencial de profissionais necessários à prestação dos serviços. No entanto, torna-se importante ressaltar que outros fatores, como os níveis mínimos de serviço estabelecidos, poderão influenciar diretamente no dimensionamento das equipes necessárias à execução das atividades.

4.23.6.2. No Anexo II consta o detalhamento do volume de serviço estimado nas unidades da CONTRATANTE, conforme termo do Item 10.1.2., do Anexo I, da Portaria 1.070, de 1º de junho de 2023, onde foi apresentado o quantitativo prévio do volume de serviço a ser demandado nos próximos 12 (doze) meses de contratação.

4.23.6.3. Registra-se abaixo as premissas que fundamentaram os cálculos referente ao volume estimado de chamados para mês/ano da nova contratação apresentados no Anexo II, conforme orientação contida nos incisos "I e II", da alínea "a" e alíneas "b", "c", "d" e "e", do Item 10.1.2. do Anexo I, da Portaria 1.070, de 1º de junho de 2023:

- a) A quantidade atual de usuários por região apresentada no Anexo IX.
- b) A quantidade de equipamentos que compõem o atual parque tecnológico apresentados nos Anexos X e XI, os quais contém a quantitativo de servidores e ativos de rede e computadores, notebooks, impressoras, etc respectivamente.
- c) A ferramenta atual de abertura e registro de chamados de TIC – CITSMART, utilizada pela CONTRATANTE considerando os dados levantados por localidade da quantidade de chamados para atendimento ao usuário de TIC (AUTIC) e operação de infraestrutura de TIC (OITIC), nos períodos de 30 dias e 12 meses, conforme apresentado no Anexo II.
- d) O aumento de efetivo de servidores no estado da CONTRATANTE, devido os cursos de formação de policiais realizados em 2023.
- e) A ocorrência da pandemia de Coronavírus, que durante os anos de 2020 a 2022 implementou atividades diversas da Polícia Federal de forma remota, diminuindo consideravelmente os atendimentos presenciais nas unidades do estado do TO.

4.23.6.4. A demanda de chamados foi estimada conforme as atividades previstas no catálogo de serviços (Anexo III). Para os chamados de AUTIC, para as atividades que foram mais demandadas considerou-se a média mensal por região, extraída dos dados da atual ferramenta de abertura e registro de chamados de TIC – CITSMART, e para atividades de baixa demanda foi estimado entre um a dois chamados por região ou localidade, conforme Anexo XII.

4.23.6.5. Para os chamados de OITIC, foi estimado conforme a quantidade de sistemas e equipamentos de cada região ou localidade, conforme Anexo XIII.

4.23.6.6. A distribuição dos chamados em cada localidade, levou em consideração o percentual de usuários da localidade em relação ao total de usuários da região. O cálculo detalhado está apresentado na coluna "Representatividade por região (%)" no Anexo II.

#### **4.23.7. Catálogo de serviços**

4.23.7.1. A CONTRATADA deverá prestar o serviço de acordo com um catálogo de serviços. Este descreve todos os serviços e atividades que contemplam o objeto de contratação para atender as unidades da CONTRATANTE.

4.23.7.2. O catálogo de serviços consta do Anexo III deste Termo de Referência.

4.23.7.3. O catálogo de serviços se divide em atividades de suporte técnico especializado na operação da infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (OITIC) e de suporte técnico especializado de atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (AUTIC).

4.23.7.4. 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 Tratamento (TIT) e um Tempo Máximo de Solução (TMS).

4.23.7.5. Conforme a localidade da prestação de serviço, para determinadas atividades do catálogo de serviços (Anexo III), será adicionado para atendimento do chamado um Tempo de Deslocamento (TD) ao acordo de nível de serviço.

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

4.23.7.7. O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos níveis mínimos de serviço, e, caso não obedeça, serão aplicadas as glosas correspondentes. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente no sistema de chamados de TIC da CONTRATANTE.

#### **4.23.8. Demais informações gerais dos serviços a serem contratados**

4.23.8.1. Para afastar os riscos e assegurar que a prestação dos serviços de operação de infraestrutura e de atendimento aos usuários de TIC seja realizada com a qualidade desejada pelos usuários da Polícia Federal e pela CONTRATANTE, dentro dos níveis mínimos de acordos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência, o objeto da contratação será agrupado, conforme orientação disposta no item 9.2.1 do Anexo I, da Portaria SDG/MGI nº 1.070, de 1º/06/2023, vide Tabela 8.

4.23.8.2. Diante da complexidade técnica e da logística para se realizar uma nova contratação de suporte de infraestrutura e atendimentos de usuários de TIC, bem como o tempo que se leva para ajustar o ativo humano da empresa CONTRATADA ao processo e aos procedimentos, para se atingir a execução plena dos serviços contratados, optou-se por uma vigência contratual de 60 (sessenta) meses, seguindo orientação disposta no item 9.3.5 do Anexo I da Portaria

SDG/MGI nº 1.070 de 1º/06/2023, que recomenda um prazo mínimo contratual de 24 (vinte e quatro) meses.

4.23.8.4. A prestação dos serviços será iniciada a partir de Ordem de Serviço (modelo no Anexo XIV), que terá no mínimo a identificação das partes e especificação dos serviços: objeto, prazo e locais de execução e valor mensal dos serviços.

4.23.8.5. O fornecimento de algumas informações somente se dará mediante assinatura do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Termo de Ciência (Anexo IV) por parte das empresas interessadas no certame, dos representantes da CONTRATADA e dos prestadores de serviço, sem afastar outros procedimentos relacionados à segurança institucional da Polícia Federal.

4.23.8.6. Devem ser realizadas Visitas Técnicas Programadas (VTP) semestrais para todas as unidades da CONTRATANTE, conforme descrito no item 2.6.

4.23.8.7. As VTP serão realizadas com no mínimo um profissional da equipe especializada. Os profissionais podem ser, a critério da CONTRATADA, deslocados de qualquer região de atendimento.

4.23.8.8. Cada VTP tem a duração de cinco (5) dias, sendo as 7 (sete) unidades distribuídas em 3 (três) localidades, uma localidade pode aglutinar uma ou mais unidades da PF, observar Anexo IX.

4.23.8.9. Para todas as unidades da CONTRATANTE haverá previsão para realizações de Visitas Técnicas Emergenciais (VTE), conforme descrito no item 2.7.

4.23.8.10. As VTE serão realizadas com no mínimo um profissional da equipe especializada. Os profissionais podem ser, a critério da CONTRATADA, deslocados de qualquer região de atendimento.

4.23.8.11. Cada VTE tem previsão de duração de três (3) dias, podendo ser executadas em qualquer das 3 (três) localidades unidades, observar Anexo IX. Havendo uma previsão de realização de oito (8) VTE por ano.

## **5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES**

### **5.1. São obrigações da CONTRATANTE**

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

5.1.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecedor de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

5.1.3. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas.

5.1.4. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável.

5.1.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato.

5.1.6. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC.

5.1.7. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da CONTRATADA, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável.

5.1.8. 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.

### **5.2. São obrigações da CONTRATADA**

5.2.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato.

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

5.2.3. 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.

5.2.4. 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.

5.2.5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições e os critérios técnicos da habilitação.

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

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

5.2.8. 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.

5.2.9. Fazer a transição contratual, quando for o caso.

5.2.10. A CONTRATADA deverá utilizar profissionais com a qualificação mínima descrita no Anexo V, deste Termo de Referência.

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

### **6.1. Condições de execução**

6.1.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1.1. Início da execução do objeto: 5 dias da assinatura do contrato.

6.1.1.2. A CONTRATADA terá acesso a plataforma de gerenciamento de chamados disponibilizada pela DTI/PF, para tratar as demandas. A CONTRATADA também poderá ter acesso externo através de rede privada virtual (VPN), com usuários autorizados pela Polícia Federal, para gerenciar os chamados de suporte.

6.1.2. Cronograma de realização dos serviços:

6.1.2.1. Os chamados para suporte técnico especializado de operação de infraestrutura e de atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, serão abertos através da central de atendimento da DTI/PF.

6.1.2.2. Os chamados poderão ser abertos diretamente pelos usuários de TIC, equipes técnicas especializadas da CONTRATANTE, processos automatizados de monitoramento da infraestrutura, bem como pelas equipes especializadas da CONTRATADA.

6.1.2.3. O atendimento do suporte será prestado pela CONTRATADA de acordo com o fluxo de atendimento apresentado no Anexo III.

6.1.2.4. A partir dos dados registrados, quando da abertura do suporte, os profissionais se deslocarão ao local do incidente, em qualquer um dos sítios da

CONTRATANTE, como também poderão interagir de forma remota.

6.1.2.5. Para fins de medição dos tempos de atendimento, o início de atendimento ocorrerá depois que a equipe da DTI/PF escalonar o chamado de suporte para a CONTRATADA.

6.1.2.6. O sistema de chamados e a ferramenta de monitoramento deverão ser utilizadas pela CONTRATADA na geração dos relatórios de atendimento e indicadores de disponibilidade, que deverão ser enviados para a CONTRATANTE mensalmente, sendo que o relatório deverá ser enviado para aprovação antes da emissão da nota fiscal.

6.1.2.7. Os procedimentos adotados para obtenção da solução do chamado devem ser registrados pormenorizados no sistema de chamados, tanto os que resultaram em soluções bem-sucedidas, como os que foram infrutíferos.

6.1.2.8. A CONTRATADA deverá implementar rotinas de abertura de chamados automatizados, quando o incidente for detectado pela atividade de monitoramento da infraestrutura de TIC.

6.1.2.9. A CONTRATADA deverá ser proativa na abertura de chamados, quando os incidentes afetarem infraestrutura crítica e/ou quando estes afetarem um conjunto de usuários devido a mesma origem.

## **6.2. Local e horário da prestação dos serviços**

6.2.1. Os serviços deverão ser prestados nas unidades e postos da CONTRANTE, conforme relacionado no Anexo IX - Regiões de atendimento.

6.2.2. O horário administrativo será compreendido, nos dias úteis, das 7h às 19h.

6.2.3. O horário de sobreaviso será compreendido, nos dias úteis, das 19h às 7h do dia seguinte, e ainda durante às 24h dos sábados, domingos e feriados, até o próximo dia útil às 7h.

6.2.4. Antes de realizar o deslocamento para atendimento do suporte presencial, no horário de sobreaviso, a equipe da CONTRATADA deverá entrar em contato com o usuário para verificar a necessidade do atendimento, podendo suspender o chamado para atendimento posterior, mediante autorização do usuário devidamente registrada na plataforma de atendimentos de chamados.

6.2.5. Os atendimentos de requisição deverão ser prestados no horário administrativo em todas as unidades e postos temporários da CONTRATANTE.

6.2.6. Será demandado atendimento de requisição nos fins de semana, feriados ou durante a semana fora do horário administrativo, mediante comunicação da CONTRATANTE, caso seja uma ação programada, ou decorrente de acionamento sem prévio aviso, para as tratativas de incidentes.

6.2.7. Os atendimentos de incidentes deverão ser prestados durante os 7 (sete) dias da semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia, de forma ininterrupta em todas as unidades e postos temporários da CONTRATANTE.

6.2.8. Deve a CONTRATADA prever na sua proposta comercial todos os custos associados com a execução dos serviços nestes dias e horários, os quais não ensejarão qualquer pagamento adicional por parte da CONTRATANTE.

## **6.3. Materiais a serem disponibilizados**

6.3.1. Para a perfeita execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário:

6.3.1.1. Microcomputadores desktop/notebook para suas equipes, que serão usados na prestação remota (via VPN) dos serviços.

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

6.3.1.2.1. Chaves Philips, de diversos tamanhos;

6.3.1.2.2. Chaves de fenda, de diversos tamanhos;

6.3.1.2.3. Alicates de bico;

6.3.1.2.4. Alicates de corte;

6.3.1.2.5. Alicates universal;

6.3.1.2.6. Alicates de crimpar conector RJ-45;

6.3.1.2.7. Alicates punch down;

6.3.1.2.8. Multímetro digital;

6.3.1.2.9. Testador de cabo rede TP CAT 5 e CAT 6.

6.3.1.2.10. Aspirador e jateador portátil Master Sux

6.3.2. A CONTRATANTE disponibilizará espaço físico, mobiliário, rede local, microcomputadores e ramais telefônicos necessários para a perfeita prestação dos serviços, em quantidade compatível com a quantidade de prestadores de serviço alocados pela CONTRATADA nas regiões de atendimento elencadas neste TR.

## **6.6. Formas de transferência de conhecimento**

6.6.1. A transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se o que segue:

6.6.1.1. Os profissionais da CONTRATADA, imediatamente após o devido credenciamento pela CONTRATANTE, terão acesso à base de conhecimento criada e mantida pelas empresas que prestaram o mesmo serviço em contratos anteriores.

6.6.1.2. A CONTRATADA deverá manter atualizada a base de conhecimento com os problemas mais comuns e o guia de procedimentos da sua equipe.

6.6.1.3. A CONTRATADA deve transferir o conhecimento para CONTRATANTE de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório padronizado pelo CONTRATANTE.

6.6.1.4. Além de elaborar os relatórios de atendimento das ordens de serviço e manter atualizada a base de conhecimento, a CONTRATADA deverá, sempre que for solicitado, prestar esclarecimentos ou fornecer a documentação adicional à equipe da CONTRATANTE sobre as soluções adotadas e os procedimentos realizados.

6.6.2. O direito de propriedade intelectual sobre a base de conhecimento pertence ao CONTRATANTE. Ao final do contrato, a base de conhecimento será disponibilizada sucessivamente à próxima empresa que vier a ser contratada.

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

6.7.1. A fiscalização não efetuará o ateste da última medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

## **6.9. Mecanismos formais de comunicação**

6.9.1. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, os seguintes:

- 6.9.1.1. Ordem de Serviço;
- 6.9.1.2. Ata de Reunião;
- 6.9.1.3. Ofício;
- 6.9.1.4. Sistema de abertura de chamados;
- 6.9.1.5. E-mails e Cartas;
- 6.9.1.6. Microsoft Teams.

## **6.10. Formas de Pagamento**

6.10.1. Os critérios de medição e pagamento dos serviços prestados serão tratados em tópico próprio do 8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO.

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

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

6.11.2. 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 Termo de Ciência, a ser assinado por todos os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos Anexo IV.

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

7.1. 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.

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

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

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

## **7.5. Prepostos Administrativo e Técnico**

7.5.1. A CONTRATADA designará formalmente o Preposto Administrativo da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

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

7.5.1.2. O Preposto Administrativo deverá cumprir as atribuições de supervisão, coordenação e gestão da equipe nos aspectos administrativos.

7.5.1.3. O Preposto Administrativo NÃO integrará equipe especializada de atendimentos e responderá pela interação com a CONTRATANTE sob todos os aspectos administrativos e legais.

7.5.1.4. O Preposto Administrativo deverá realizar no mínimo uma reunião mensal, de forma presencial, com os Fiscais da CONTRATANTE.

7.5.2. A função de Preposto Técnico poderá ser exercida pelo Líder da Equipe especializada I, conforme descrito no item 3.10 do Anexo VI.

7.5.2.1. O Preposto Técnico deverá cumprir as atribuições de supervisão, coordenação e gestão da equipe nos aspectos técnicos.

7.5.2.2. O Preposto Técnico deverá desenvolver as atividades de forma presencial nas instalações da CONTRATANTE.

7.5.3. CONTRATANTE poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção dos Preposto Administrativo e Técnico da empresa, hipótese em que a CONTRATADA designará outro(s) para o exercício da atividade.

## **7.6. Reunião Inicial**

7.6.1. 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.

7.6.2. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 2 (dois) dias úteis da assinatura do contrato, podendo ser prorrogada a critério da CONTRATANTE.

7.6.3. Após a assinatura do contrato o representante legal da CONTRATADA deve informar, no prazo de 24 horas, a relação de pessoas que participarão da reunião inicial, com as respectivas cópias dos documentos oficiais de identificação.

7.6.4. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.6.4.1. Presença do representante legal da CONTRATADA, que apresentará o seu Preposto Administrativo.

7.6.4.2. Entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência.

7.6.4.3. Esclarecimentos relativos as questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato.

7.6.4.4. A Carta de apresentação do Preposto Administrativo (modelo no Anexo XV) deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

## **7.7. Fiscalização**

7.7.1. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelos Gestor e Fiscais 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.

## 7.8. Fiscalização Técnica

7.8.1. 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).

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

7.8.3. 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).

7.8.4. 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).

7.8.5. 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).

7.8.6. 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).

## 7.9. Fiscalização Administrativa

7.9.1. 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 da CONTRATADA, 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).

7.9.2. Caso ocorra 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).

## 7.10. Gestor do Contrato

7.10.1. 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).

7.10.2. 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).

7.10.3. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, 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).

7.10.4. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pela CONTRATADA, 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).

7.10.5. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

7.10.6. 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).

7.10.7. 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. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.2. Serão aplicadas as seguintes definições para este Termo de Referência (TR):

8.2.1. *Chamado*: representa uma solicitação ou um problema relatado por um usuário ou pela equipe técnica, ou por um sistema, o qual requer a atenção e ação de uma equipe de suporte técnico.

8.2.2. *Sistema de Chamados*: é a ferramenta que reúne todos os chamados de atendimento da CONTRATANTE, sendo nesta relatada as causas e soluções adotadas, registradas as métricas e distribuídos os atendimentos.

8.2.3. *Requisição*: é um chamado de natureza não crítica, decorrente de uma solicitação não gerada pelo impedimento imediato de execução de atividades de um usuário ou localidade.

8.2.4. *Incidente*: é um chamado de natureza crítica, resultante de um problema que impede a execução de atividades, ou reduz a qualidade de um serviço de TIC, de um usuário ou localidade.

8.2.5. *Tempo de Início de Tratativa (TIT)*: é o tempo máximo para a CONTRATADA atribuir um profissional responsável pela primeira intervenção, após o registro de um chamado pelo usuário no Sistema de Chamados, independente do atendimento ser realizado de forma presencial ou remota.

8.2.6. *Tempo de Deslocamento (TD)*: é o tempo máximo aplicável para o profissional, designado pela CONTRATADA, efetuar o deslocamento até a localidade para realizar o atendimento do chamado de forma presencial.

8.2.7. *Tempo Máximo de Solução (TMS)*: é o tempo máximo para a resolução do incidente ou atendimento da requisição de serviço, contado do momento da designação de um profissional pela CONTRATADA para o atendimento do chamado até o encerramento deste no sistema.

8.2.8. *Termo de Serviço (TRS)*: é a listagem de ações praticadas pela CONTRATADA, de forma intencional ou não, que são indesejadas pela CONTRATANTE na execução do contrato.

8.2.9. *Impacto*: reflete o efeito de uma requisição ou incidente sobre o negócio ou ativos de TIC da CONTRATANTE. A classificação dos chamados quanto ao impacto será determinada pela quantidade de unidades e pessoas afetadas.

8.2.10. *Urgência*: é determinada pela necessidade da CONTRATANTE de que os serviços sejam restabelecidos dentro de um determinado prazo. Serviços e recursos de TIC distintos têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua relevância para a missão institucional. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do chamado, caso não haja atendimento em curto prazo.

8.2.11. *Prioridade*: estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições e incidentes devem ser resolvidos e atendidos. Ela é balizadora do esforço a ser empreendido no atendimento.

8.3. Critérios gerais

- 8.3.1. O Sistema de Chamados da CONTRATANTE é a principalmente ferramenta usada para medição de resultados, com todas as atividades e todo o ciclo de atendimento sendo registrados neste sistema.
- 8.3.2. Tanto a CONTRATANTE quanto os profissionais credenciados da CONTRATADA, poderão consultar e extrair relatórios do sistema para aferir a entrega dos serviços contratados e o cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços estabelecidos neste TR.
- 8.3.3. Mensalmente será efetuada avaliação do nível de qualidade e de desempenho dos serviços prestados mediante a comparação entre os resultados obtidos pela CONTRATADA e as metas estabelecidas pela CONTRATANTE.
- 8.3.4. Em caso de descumprimento dos Acordos de Níveis de Serviços exigidos, serão aplicados os ajustes de pagamentos pertinentes através do cálculo da glosa.
- 8.3.5. É resultado esperado desta contratação a redução do volume bruto de chamados de suporte, especialmente no tocante aos incidentes na infraestrutura de TIC, a partir da melhoria da gestão, do aprimoramento dos métodos proativos.

8.4. Critérios de aceitação

- 8.4.1. Os chamados somente poderão ser encerrados, atestados e validados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos e todos os produtos e serviços realizados e entregues ao usuário solicitante, com a qualidade demandada. Casos que gerem conflitos serão avaliados pela Equipe de Fiscalização Técnica do Contrato.
- 8.4.2. Uma requisição ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto, os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço ou incidente, inclusive para efeito de aplicação da glosa prevista.
- 8.4.3. Caso a solução de um chamado não tenha sido aceita pelo usuário, o Tempo Máximo de Solução (TMS) deve voltar a ser contabilizado na linha de tempo a partir do primeiro encerramento. O chamado deve ser devolvido para equipe especializada responsável pela solução dentro do Tempo de Início de Tratativa (TIT) definido neste TR. Caso o chamado ultrapasse o TIT poderá ser aplicado o TRS1, conforme consta na Tabela 5 do Anexo XVI.

8.5. Critérios de atendimento

- 8.5.1. O atendimento às ordens de serviço que são objeto desta contratação deverá levar em consideração, como referência inicial, o volume de chamados apresentado no Anexo II.
- 8.5.2. O tempo de início do tratamento (TIT) para os atendimentos a serem executados pela CONTRATADA é de 10 (dez) minutos.
- 8.5.3. Para os atendimentos presenciais, poderá ser aplicado um Tempo de Deslocamento (TD) variável conforme a localidade. A relação dos chamados que podem ser aplicados TD encontra-se indicada no Anexo III, e os tempos máximos são definidos no Anexo IX por localidade.
- 8.5.4. Independentemente do escalamento entre os diferentes níveis de atendimento sob responsabilidade da CONTRATADA, os chamados devem atender globalmente os TMS estabelecidos para incidentes e requisições.
- 8.5.5. Os chamados serão avaliados pelos líderes de equipes da CONTRATADA e priorizados no atendimento de acordo com os critérios estabelecidos pela CONTRATANTE, considerando-se: impacto, urgência e prioridade.
- 8.5.6. A Tabela 6 e Tabela 7 definem os critérios da CONTRATANTE para determinação do impacto e da urgência de cada chamado.

Tabela 6 - Critérios para Definição do Impacto das Solicitações.

Impacto	Fatos Determinantes
Altíssimo	· Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional da CONTRATANTE.
	· Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento que impeça o uso ou fluxo completo de serviço de TIC, sistemas ou recursos críticos.
	· Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa diretamente os serviços de TIC prestados à população.
	· Qualquer incidente ou requisição reportado pela Equipe Técnica da CONTRATANTE como urgente.
Alto	· Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização (Gabinete, Superintendência, Delegacias Descentralizadas, plantão, unidades de atendimento de passaporte).
	· Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais.
	· Requisições de baixa complexidade e rápida solução.
Médio	· A falha ou degradação da performance impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema num equipamento ou sistema específico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário).
	· O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.
Baixo	· A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários.
	· O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão.
	· Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impede o trabalho principal do usuário.
Baixíssimo	· O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação.
	· O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência.
	· A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário.
	· A solicitação é uma requisição de mudança programada.

Tabela 7 - Critérios para Definição da Urgência das Solicitações.

Urgência	Fatos Determinantes
Crítica	· O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente.
	· O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo.
	· O sistema, serviço ou recurso é crítico.
	· Qualquer incidente ou requisição reportado pela Equipe Técnica da CONTRATANTE como urgente.
Alta	· O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível.
	· O sistema ou recurso é essencial.
Média	· O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível.
Baixa	· Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata.
	· O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.

8.5.7. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, é determinada a prioridade de cada requisição ou incidente, de acordo com a matriz de prioridades da Tabela 8.

Tabela 8 - Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em Função do Impacto e da Urgência.



IMPACTO	URGÊNCIA			
	Crítica	Alta	Média	Baixa
Altíssimo	1	1	2	2
Alto	1	2	2	3
Médio	2	2	3	4
Baixo	2	3	4	4
Baixíssimo	3	3	4	5

8.5.8. É responsabilidade do N1 – Central de Serviços DTI/PF o encaminhamento das requisições com todas as informações necessárias para seu atendimento. Caso ocorra da requisição estar com informações incompletas, esta deve ser devolvida ao N1, para que se faça o devido encaminhamento correto, e comunicado à Central de Serviços DTI/PF para que essa tome as providências cabíveis para evitar esse tipo de não conformidade. Nessas situações, até que se faça o devido encaminhamento, não haverá contagem de tempo no Acordo de Nível de Serviço da CONTRATADA.

8.5.9. No atendimento de requisição o TMS será computado no horário administrativo, conforme item 6.2.2 deste TR.

8.5.10. No atendimento de incidente o TMS será computado em horas ininterruptas, conforme item 6.2.7 deste TR.

8.5.11. Os chamados previamente classificados pelo N1 - Central de Serviços DTI/PF poderão ser escalados para o atendimento das Equipes de OITIC e/ou AUTIC da CONTRATADA.

8.5.12. Caso a razão do incidente não seja conhecida, nos casos de recorrência de incidentes do mesmo tipo com diversos usuários, ou quando a abrangência do incidente extrapolar a necessidade individual do usuário solicitante, deverá ser acionada a Equipe de Governança de Serviços de TIC (Equipe I), da CONTRATADA, para análise do problema que provocou o(s) incidente(s) e para a busca da sua causa raiz. Poderá também ser acionada a Equipe de Governança da DTI/PF para orientações. Durante a análise do problema, pode haver a reclassificação do impacto do incidente originalmente reportado.

8.5.13. Um chamado determinado como incidente só poderá ser alterado para requisição após a validação, pela CONTRATANTE, da apresentação de proposta de solução do problema com a devida avaliação de impacto e cronograma feito pela CONTRATADA.

8.5.14. No chamado alterado de incidente para requisição, sem a validação da CONTRATANTE, incidirá glosa conforme a definida na tabela de Termo de Serviço (TRS).

8.5.15. Chamados alterados de requisição para incidente, ou reclassificados dentro da mesma modalidade, deve a CONTRATADA registrar no histórico a motivação da alteração.

8.5.16. A Equipe Técnica da CONTRATANTE pode determinar a abertura, suspensão, priorização, encerramento e reabertura de chamados, no interesse do melhor desempenho das atividades da CONTRATANTE, devendo as determinações serem cumpridas de imediato pela CONTRATADA, sendo as decisões registradas no Sistema de Chamados.

## 8.6. Indicadores exigidos

8.6.1. Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores de disponibilidade mínimos para a execução dos serviços contratados. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporariamente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas. Este conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

8.6.2. Os atendimentos aos usuários de TIC estão definidos em um Catálogo de Serviços, presente no Anexo III deste Termo de Referência. No catálogo estão relacionadas as categorias de requisições ou solicitações de serviços que os usuários de TIC podem fazer ao atendimento. O atendimento leva ainda em consideração a resposta aos incidentes de TIC, sejam eles reportados por usuários, equipe técnica, ou registrados automaticamente através de ferramentas de monitoramento.

8.6.3. A mensuração de níveis de serviço e de disponibilidade mínimos é um critério claro e objetivo estabelecido pela CONTRATANTE para aferir a qualidade dos serviços contratados. Além de cumprir as metas estabelecidas para os níveis mínimos de serviço e disponibilidade, a CONTRATADA deverá atender aos demais critérios e condições estabelecidas neste Termo de Referência para a aceitação dos serviços prestados, em especial aos termos de serviços.

8.6.4. A execução dos serviços será assistida pela equipe de fiscalização do contrato com a finalidade de verificar e orientar em detalhes os procedimentos adotados.

8.6.5. Os cálculos dos indicadores de nível de serviço e de disponibilidade, bem como os termos de serviço deverão levar em consideração o seguinte:

8.6.5.1. Os indicadores de nível de serviço serão medidos, avaliados e calculados mensalmente, tendo como referência chamados encerrados naquele mês, considerando as 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.

8.6.5.2. Os indicadores de disponibilidade serão avaliados mensalmente. A abrangência dos indicadores de disponibilidade e a sua forma de cálculo serão definidos pela CONTRATANTE, e o mecanismo automatizado de cálculo a partir dos dados de monitoramento será implantado pela CONTRATADA sob supervisão da CONTRATANTE. Não será admitida a mensuração com base em média aritmética dos componentes que integram o sistema ou serviço. A mensuração será com base na disponibilidade do recurso e/ou sistema.

8.6.5.3. Os termos de serviço serão avaliados mensalmente. A mensuração é baseada na ocorrência da ação por parte da CONTRATADA e/ou seus profissionais.

8.6.5.4. Quando a indisponibilidade foi provocada por evento externo ou alheio à capacidade reativa e proativa da CONTRATADA, esta indisponibilidade não será considerada no cálculo dos indicadores de disponibilidade.

8.6.5.5. As indisponibilidades programadas por mudanças autorizadas não serão computadas nos indicadores de disponibilidade, desde que devidamente cadastradas e de forma antecipada na ferramenta de monitoramento do ambiente de TIC.

8.6.5.6. A CONTRATADA deverá lançar mão de todos os meios que julgar necessários para alcançar os indicadores de disponibilidade especificados, tais como a adoção de mecanismos de redundância e verificação proativa.

8.6.5.7. Quando os índices de disponibilidade não forem atingidos, o CONTRATANTE somente considerará as justificativas da CONTRATADA nos casos em que os métodos proativos não forem implantados por questões alheias as possibilidades desta.

8.6.5.8. Quando incluídos ou ajustados itens no Catálogo de Serviços, a CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução nos itens alterados, sendo que neste período não será considerado o TMS aplicado ao item.

8.6.5.9. Quando ativados novos sistemas ou recursos de TIC, o CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA adequar seus procedimentos de execução em relação a estes, sendo que neste período o recurso ou sistema não entra no cálculo da disponibilidade.

## 8.6.6. Indicadores de Nível de Serviço (INS)

8.6.6.1. Os Indicadores de Nível de Serviço refletem o controle de qualidade sobre os atendimentos dos chamados.

8.6.6.2. Os INS abrangem o grau de satisfação dos usuários com os atendimentos prestados, se os chamados foram capturados dentro do TIT previsto e se o TMS para cada tipo de incidente ou requisição foram respeitados.

8.6.6.3. Índice de Satisfação do Usuário (INS1): será calculado dentro do universo de usuários pesquisados, desta forma a CONTRATADA deve incentivar os usuários a responderem a pesquisa enviada via correio eletrônico.

8.6.6.4. Índice de TIT de Chamados no Prazo (INS2), serão avaliados se os tempos de início de atendimentos dos usuários estão dentro da meta estabelecida para todos os chamados do período.

8.6.6.5. Índices de TMS de Chamados no Prazo (INS3 ao INS7), serão avaliados se os tempos de solução nos atendimentos dos usuários estão dentro da meta estabelecida para todos os chamados do período e de acordo com a faixa aplicável de TMS. Não serão computados o tempo em que a solicitação aguarda retorno de informações do usuário solicitante ou do N1, ou quando não existirem todos os pré-requisitos disponíveis de imediato (por exemplo, quando o solicitante não está presente no ponto de atendimento presencial).

8.6.6.6. A Tabela 9, apresenta as fórmulas de cálculo de cada um dos indicadores de serviço, bem como a meta a ser alcançada pela CONTRATADA na prestação dos serviços.



Tabela 9 – Fórmulas de Cálculo INS1 ao INS7.

Sigla	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
INS1	Índice de Satisfação do Usuário	Média aritmética das notas atribuídas aos atendimentos, entre 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito), dentro do universo de usuários pesquisados. $INS1 = \frac{\sum_{i=1}^n \{nota\ do\ atendimento[chamado_i]\}}{\sum \{usuário\ pesquisado\}}$	Nota	Maior ou Igual a Nota 4,0
INS2	Índice de TIT de Chamados no Prazo	Quantidade de chamados em que o tempo de início é inferior ao TIT estabelecido, dividida pelo número total de requisições, multiplicado por cem. $INS2 = \frac{\sum_{i=1}^n \{chamado_i[ tempo\ para\ iniciar \leq TIT]\}}{\sum \{chamado\}} \times 100$	% (Percentual)	Maior ou igual a 95,0%
INS3	Índice de TMS de 1h de Chamados no Prazo	Quantidade de chamados da faixa de 1h de TMS, em que o tempo para conclusão é igual ou inferior a 1h, conforme indicado no Anexo III, dividida pelo número total de chamados de mesmo TMS, multiplicado por cem. $INS3 = \frac{\sum_{i=1}^n \{chamado(TMS_{1h})_i[ tempo\ para\ conclusão \leq TMS_{1h}\ (Anexo\ III)]\}}{\sum \{chamado(TMS_{1h})\}} \times 100$	% (Percentual)	Maior ou igual a 90,0%
INS4	Índice de TMS de 2h de Chamados no Prazo	Quantidade de chamados da faixa de 2h de TMS, em que o tempo para conclusão é igual ou inferior a 2h, conforme indicado no Anexo III, dividida pelo número total de chamados de mesmo TMS, multiplicado por cem. $INS4 = \frac{\sum_{i=1}^n \{chamado(TMS_{2h})_i[ tempo\ para\ conclusão \leq TMS_{2h}\ (Anexo\ III)]\}}{\sum \{chamado(TMS_{2h})\}} \times 100$	% (Percentual)	Maior ou igual a 90,0%
INS5	Índice de TMS de 4h de Chamados no Prazo	Quantidade de chamados da faixa de 4h de TMS, em que o tempo para conclusão é igual ou inferior a 4h, conforme indicado no Anexo III, dividida pelo número total de chamados de mesmo TMS, multiplicado por cem. $INS5 = \frac{\sum_{i=1}^n \{chamado(TMS_{4h})_i[ tempo\ para\ conclusão \leq TMS_{4h}\ (Anexo\ III)]\}}{\sum \{chamado(TMS_{4h})\}} \times 100$	% (Percentual)	Maior ou igual a 93,0%
INS6	Índice de TMS de 8h de Chamados no Prazo	Quantidade de chamados da faixa de 8h de TMS, em que o tempo para conclusão é igual ou inferior a 8h, conforme indicado no Anexo III, dividida pelo número total de chamados de mesmo TMS, multiplicado por cem. $INS6 = \frac{\sum_{i=1}^n \{chamado(TMS_{8h})_i[ tempo\ para\ conclusão \leq TMS_{8h}\ (Anexo\ III)]\}}{\sum \{chamado(TMS_{8h})\}} \times 100$	% (Percentual)	Maior ou igual a 93,0%
INS7	Índice de TMS de 24h de Chamados no Prazo	Quantidade de chamados da faixa de 24h de TMS, em que o tempo para conclusão é igual ou inferior a 24h, conforme indicado no Anexo III, dividida pelo número total de chamados de mesmo TMS, multiplicado por cem. $INS7 = \frac{\sum_{i=1}^n \{chamado(TMS_{24h})_i[ tempo\ para\ conclusão \leq TMS_{24h}\ (Anexo\ III)]\}}{\sum \{chamado(TMS_{24h})\}} \times 100$	% (Percentual)	Maior ou igual a 95,0%

8.6.7. Indicadores de Nível de Disponibilidade (IND)

- 8.6.7.1. Paralelamente aos atendimentos previstos no catálogo de serviços, serão também prestados serviços de sustentação da infraestrutura que suporta os sistemas e recursos do ambiente de TIC.
- 8.6.7.2. Os Indicadores de Nível de Disponibilidade (IND) refletem a efetiva disponibilização dos recursos e sistemas da infraestrutura de TIC da CONTRATANTE aos usuários e público externo.
- 8.6.7.3. Estes sistemas e recursos deverão ser sustentados pela CONTRATADA de modo a atender critérios rígidos de qualidade definidos em indicadores de disponibilidade, conforme descritos na Tabela 10.
- 8.6.7.4. Os serviços de suporte dos sistemas informatizados e demais recursos do ambiente de TIC da CONTRATANTE estão divididos em duas categorias:
- 8.6.7.4.1. *Críticos*: suporte de sistemas e recursos disponibilizados ao público externo (sociedade) ou de grande importância à PF.
- 8.6.7.4.2. *Essenciais*: suporte de sistemas e recursos disponibilizados ao público interno, relativos a atividades meio ou de apoio à missão da instituição.
- 8.6.7.5. Os indicadores de disponibilidade para cada sistema e recurso será calculado em função da sua disponibilidade, sob o ponto de vista do usuário, levando em consideração todos os seus componentes (recursos de rede, servidores de aplicação, etc.).
- 8.6.7.6. Os indicadores de disponibilidade serão calculados a partir das informações disponíveis na ferramenta de monitoramento do ambiente de TIC.
- 8.6.7.7. A Tabela 10 apresenta as fórmulas de cálculo de cada um dos indicadores de disponibilidade, bem como a meta a ser alcançada pela CONTRATADA na prestação dos serviços.

Tabela 10 – Fórmulas de Cálculo IND1 ao IND4.

Sigla	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
IND1	Índice de Disponibilidade dos Sistemas Críticos	Média geométrica dos percentuais de disponibilidade de cada sistema relacionado como crítico na Tabela 1, Anexo XVI. $IND1 = \sqrt[n]{\%sistema_1 \times \%sistema_2 \times \dots \times \%sistema_n}$	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,9%
IND2	Índice de Disponibilidade dos Sistemas Essenciais	Média geométrica dos percentuais de disponibilidade de cada sistema relacionado como essencial na Tabela 2, Anexo XVI. $IND2 = \sqrt[n]{\%sistema_1 \times \%sistema_2 \times \dots \times \%sistema_n}$	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,7%
IND3	Índice de Disponibilidade dos Recursos Críticos	Média geométrica dos percentuais de disponibilidade de cada recurso relacionado como crítico na Tabela 3, Anexo XVI. $IND3 = \sqrt[n]{\%sistema_1 \times \%sistema_2 \times \dots \times \%sistema_n}$	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,8%

<b>IND4</b>	Índice de Disponibilidade dos Recursos Essenciais	Média geométrica dos percentuais de disponibilidade de cada recurso relacionado como essencial na Tabela 4, Anexo XVI. $IND4 = \sqrt[n]{\%recurso_1 \times \%recurso_2 \times \dots \times \%recurso_n}$	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,7%
-------------	---	---	-------------------	------------------------

8.6.7.8. A relação de sistemas e recursos do ambiente de TIC que deverão ser sustentados por meio deste contrato estão descritas na Tabela 1, Tabela 2, Tabela 3 e Tabela 4 do Anexo XVI.

8.6.7.9. A CONTRATADA deve observar que cada um dos sistemas e recursos relacionados nas tabelas citadas no item anterior é composto por um ou vários equipamentos, softwares, sistemas e/ou instâncias diferentes, disponibilizadas em uma ou mais unidades da CONTRATANTE.

8.6.7.10. Cada componente de sistema ou recurso tem seu próprio indicador de disponibilidade e integra o cálculo do respectivo indicador de disponibilidade

#### 8.6.8. Indicador dos Termos de Serviço (ITRS)

8.6.8.1. Os Termos de Serviço expressam as condutas de natureza técnica que **são indesejáveis pela CONTRATANTE** durante a execução do contrato.

8.6.8.2. A relação dos TRS aplicáveis neste Termo de Referência está expressa na Tabela 5 do Anexo XVI.

8.6.8.3. A equação de cálculo do Indicador dos Termos de Serviço (ITRS) é definida como o somatório do produto da quantidade de ocorrências de um TRS específico pela pontuação aplicável a este TRS, o resultado é o total de pontos aplicáveis.

$$ITRS = \sum_{i=1}^{39} TRSi\{ocorrência[quantidade] \times pontuação\}$$

8.6.8.4. Fica estabelecida a meta em manter o ITRS em zero.

#### 8.7. Cálculo da glosa

8.7.1. Os Acordos de Níveis de Serviços são compostos pelos indicadores descritos no item 8.6, são balizadores para a CONTRATADA manter a boa qualidade da prestação dos serviços, visando a excelência almejada pela Administração Pública.

8.7.2. A avaliação dos Acordos de Níveis de Serviços permite a compreensão sobre aspectos da execução das atividades da CONTRATADA as quais devem ser melhoradas.

8.7.3. A glosa é mecanismo da CONTRATANTE para compatibilizar o pagamento da parcela mensal do contrato com os serviços prestados pela CONTRATADA. Dessa forma, se os serviços prestados foram realizados de forma plena e dentro das regras previstas neste TR, a retribuição financeira é completa. Do contrário, se houver alguma não conformidade na execução, o pagamento será glosado na proporção da inconformidade apurada pelos indicadores aplicáveis.

8.7.4. A glosa será expressa em Reais calculada a partir de um percentual de redução, sendo aplicável no valor do contrato e descontada na parcela de pagamento mensal.

8.7.5. A glosa será aplicada sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais, definidas no item 8.15 deste TR.

Tabela 11 – Proporções de conversão dos indicadores.

Acordos de Níveis de Serviços	Fator de conversão
INS1	5 pontos para cada 0,1 da nota fora da meta
INS2	5 pontos para cada 1% fora da meta
INS3 a INS7	5 pontos para cada 1% fora da meta, aplicável para cada faixa de TMS (1h, 2h, 4h, 8h e 24h).
IND1 a IND4	1 ponto a cada 0,01% fora da meta
ITRS	Pontuação nominal

8.7.6. No cálculo da glosa serão convertidos os indicadores em pontuação, conforme regras estabelecidas na coluna fator de conversão, da Tabela 11.

8.7.7. A expressão de cálculo do percentual de glosa é definida como o somatório dos pontos obtidos através da: subtração de cada indicador INS e IND de sua respectiva meta estabelecida, multiplicado pelo fator de conversão aplicável; caso o INS ou IND ultrapasse a meta, será atribuído o valor zero na parcela; neste somatório são adicionados os pontos do ITRS. O resultado é expresso em porcentagem, onde cada ponto é correspondente a 0,004167% (quatro mil cento e sessenta e sete milésimos por cento).

$$\begin{aligned} \text{Percentual}_{\text{Glosa}} = & \{ \{Se[INS1 \geq meta(INS1); 0; meta(INS1) - INS1] \times 50\} \\ & + \{Se[INS2 \geq meta(INS2); 0; meta(INS2) - INS2] \times 5\} \\ & + \{Se[INS3 \geq meta(INS3); 0; meta(INS3) - INS3] \times 5\} \\ & + \{Se[INS4 \geq meta(INS4); 0; meta(INS4) - INS4] \times 5\} \\ & + \{Se[INS5 \geq meta(INS5); 0; meta(INS5) - INS5] \times 5\} \\ & + \{Se[INS6 \geq meta(INS6); 0; meta(INS6) - INS6] \times 5\} \\ & + \{Se[INS7 \geq meta(INS7); 0; meta(INS7) - INS7] \times 5\} \\ & + \{Se[IND1 \geq meta(IND1); 0; meta(IND1) - IND1] \times 100\} \\ & + \{Se[IND2 \geq meta(IND2); 0; meta(IND2) - IND2] \times 100\} \\ & + \{Se[IND3 \geq meta(IND3); 0; meta(IND3) - IND3] \times 100\} \\ & + \{Se[IND4 \geq meta(IND4); 0; meta(IND4) - IND4] \times 100\} \\ & + ITRS \} \times 0,004167\% \end{aligned}$$

8.8. A glosa aplicada em função do não atendimento dos níveis mínimos de serviço, dos indicadores mínimos de disponibilidade e do indicador de termos de serviço, não deverá ser superior a 1,25% (um por cento vinte e cinco centésimos) do valor total do contrato. Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a máxima glosa permitida (ou seja 1,25%).

8.9. A equação da glosa, resulta num valor expresso em Reais, sendo o cálculo efetuado pela multiplicação do valor do contrato pelo percentual de glosa.

$$\text{Glosa} = \text{Valor\_do\_Contrato} \times \text{Percentual}_{\text{Glosa}}$$

#### 8.13. Do recebimento

8.13.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. ([Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133](#) e [Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

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

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

- 8.13.3. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. ([Art. 23, VII, Decreto nº 11.246, de 2022](#))
- 8.13.4. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.
- 8.13.5. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.
- 8.13.5.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;
- 8.13.6. A CONTRATADA fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.
- 8.13.7. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório. ([Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14.133, de 2021](#))
- 8.13.9. 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.
- 8.13.11. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:
- 8.13.11.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pela CONTRATADA, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento ([art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022](#));
- 8.13.11.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;
- 8.13.11.3. Emitir termo detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;
- 8.13.11.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização; e
- 8.13.11.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.
- 8.13.12. 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.
- 8.13.13. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pela CONTRATADA, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.
- 8.13.14. 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.
- 8.13.15. Modelos dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo encontram-se disponíveis no Anexo XVII e XVIII, respectivamente.

#### 8.14. Procedimentos de Teste e Inspeção

8.14.2. Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos Acordos de Níveis de Serviço e Termo de Serviço. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas. Este conceito atende ao modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

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

8.15.1. Comete infração administrativa, nos termos da [Lei nº 14.133, de 2021](#), a CONTRATADA que:

- a. der causa à inexecução parcial do contrato;
- b. der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c. der causa à inexecução total do contrato;
- d. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e. apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f. praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013;
- i. Praticar atos previstos no rol de condutas de natureza administrativa indesejáveis.

8.15.2. Serão aplicadas à CONTRATADA, que incorrer nas infrações acima descritas, as seguintes sanções:

- i. **Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));
- ii. **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas "b", "c" e "d" do subitem acima deste TR, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));
- iii. **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas "e", "f", "g" e "h" do subitem acima deste TR, bem como nas alíneas "b", "c" e "d", que justifiquem a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

#### iv. Multa:

- (1) Para as multas compensatórias ficam estabelecidos os parâmetros mínimos de 0,5% (cinco décimos por cento) e máximo de 30% (trinta por cento), e serão calculadas sobre o valor total do contrato, conforme disposto no [§ 3º, do art. 156, da Lei 14.113/2021](#).
  - a. Para infração descrita na alínea "b" do subitem 8.9.1, a multa será de 0,5% a 10% do valor do contrato;
  - b. Para a inexecução total do contrato prevista na alínea "c" do subitem 8.9.1, a multa será de 15% do valor do contrato.
  - c. Para as infrações descritas nas alíneas "e" e "h" do subitem 8.9.1, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato.
- (2) Para as multas moratórias ficam estabelecidos os parâmetros mínimos de 0,01% (um centésimo por cento) e máximo de 1,25% (um por cento e vinte e cinco centésimos), a serem calculadas sobre o valor total do contrato, conforme escalonamento previsto na Tabela 15, atendendo ao disposto no [art. 162, da Lei 14.113/2021](#).

(3) Moratória de 0,01% (um centésimo por cento) do valor total do contrato por dia de atraso injustificado, até o máximo de 1,25% (um por cento e vinte e cinco centésimos), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia (definida no item 4.22).

a. O atraso superior a 15 (quinze) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

8.15.3. A aplicação de multas moratórias não impedirá que a Administração a converta em compensatórias e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas em Lei, conforme disposto no parágrafo único, do art. 162, da Lei 14.133/2021.

8.15.4. O rol de condutas de natureza administrativa indesejáveis, alínea i, do item 8.15.1, está relacionada no item 12.6 da Minuta do Contrato, vide Anexo XIX.

Tabela 12 - Multas moratórias.

ID	Ocorrência	Sanção		
		Tipo	Parâmetro	Descrição
1	Deixar de prestar esclarecimentos, imediato, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico. Contagem do prazo em Dias Sem Esclarecimento (DSE).	1A	$DSE \leq 10$ dias	Aplica-se multa de 0,01% sobre o valor total do contrato por dia sem esclarecimento, até o limite de 10 dias.
		1B	$10 \text{ dias} < DSE \leq 30$ dias	Após o limite de 10 dias sem esclarecimento, aplica-se multa de 0,0125% por dia sem esclarecimento que será calculada sobre o valor total do contrato até o limite de 30 dias.
		1C	$30 \text{ dias} < DSE \leq 60$ dias	Após o limite de 30 dias sem esclarecimento e/ou com justificativa não colhida pela equipe administrativa ou técnica, aplicar-se-á multa de 0,015% por dia sem esclarecimento que será calculada sobre o valor total do contrato até o limite de 60 dias.
		1D	$DSE > 60$ dias	Após 60 dias corridos sem esclarecimentos e/ou com justificativa não aceita pela equipe administrativa ou técnica, aplicar-se-á multa de 0,02% por dia sem esclarecimento que será calculada sobre o valor total do contrato. Inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
2	Deixar de prestar esclarecimentos Técnicos, referente à execução dos serviços, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contadas a partir da ciência do fato. Contagem do prazo em Dias Sem Esclarecimento (DSE).	2A	$DSE \leq 10$ dias	Aplica-se multa de 0,0125% sobre o valor total do contrato por dia sem esclarecimento, até o limite de 10 dias.
		2B	$10 \text{ dias} < DSE \leq 30$ dias	Após o limite de 10 dias sem esclarecimento, aplica-se multa de 0,015% por dia sem esclarecimento que será calculada sobre o valor total do contrato até o limite de 30 dias.
		2C	$30 \text{ dias} < DSE \leq 60$ dias	Após o limite de 30 dias sem esclarecimento e/ou com justificativa não colhida pela equipe administrativa ou técnica, aplicar-se-á multa de 0,02% que será calculada sobre o valor total do contrato até o limite de 60 dias.
		2D	$DSE > 60$ dias	Após 60 dias corridos sem esclarecimentos e/ou com justificativa não aceita pela equipe administrativa ou técnica, aplicar-se-á multa de 0,025% por dia sem esclarecimento que será calculada sobre o valor total do contrato. Inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
3	Deixar de alcançar o Índice de Satisfação do Usuário (INS1)	3A	$3 \leq INS1 < 3,5$	Aplica-se penalidade de advertência na primeira ocorrência; e nas demais ocorrências aplica-se multa de 0,4% sobre o valor do contrato até o limite de 3 (três) meses consecutivos ou intercalados. Caso o INS1 fique dentro dessa avaliação de resultado por 4 (quatro) meses consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
		3B	$2 \leq INS1 < 3$	Aplica-se advertência na primeira ocorrência; e nas demais ocorrências aplica-se multa de 0,6% sobre o valor do contrato até o limite de 2 (dois) meses, consecutivos ou intercalados. Caso o INS1 fique dentro dessa avaliação de resultado por 3 (três) meses consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
		3C	$INS1 < 2$	Aplica-se multa de 0,8% sobre o valor do contrato na primeira ocorrência, nas demais ocorrências até o limite de 2 (dois) meses consecutivos ou intercalados. Caso o INS1 fique dentro dessa avaliação por 3 (três) meses, consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
4	Deixar de cumprir com o Tempo de Início de Tratamento (TIT) estipulados por regiões de atendimentos.	4A	$80\% \leq INS2 < 90\%$	Aplica-se penalidade de advertência na primeira ocorrência; e nas demais ocorrências aplica-se multa de 0,4% sobre o valor do contrato até o limite de 3 (três) meses consecutivos ou intercalados. Caso o INS2 fique dentro dessa avaliação de resultado por 4 (quatro) meses consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
		4B	$70\% \leq INS2 < 80\%$	Aplica-se advertência na primeira ocorrência; e nas demais ocorrências aplica-se multa de 0,6% sobre o valor do contrato até o limite de 2 (dois) meses, consecutivos ou intercalados. Caso o INS2 fique dentro dessa avaliação de resultado por 3 (três) meses consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
		4C	$INS2 < 70\%$	Aplica-se multa de 0,8% sobre o valor do contrato na primeira ocorrência, nas demais ocorrências até o limite de 2 (dois) meses consecutivos ou intercalados. Caso o INS2 fique dentro dessa avaliação por 3 (três) meses, consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.



ID	Ocorrência	Sanção		
		Tipo	Parâmetro	Descrição
5	Deixar de cumprir com o Tempo Máximo de Solução (TMS) estipulados por regiões de atendimentos.	5A	$70\% \leq \text{Média Aritmética (INS3 ao INS7)} < 80\%$	Aplica-se penalidade de advertência na primeira ocorrência; e nas demais ocorrências aplica-se multa de 0,5% sobre o valor do contrato até o limite de 3 (três) meses consecutivos ou intercalados. Caso a Média Aritmética (INS3 ao INS7) fique dentro dessa avaliação de resultado por 4 (quatro) meses consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
		5B	$60\% \leq \text{Média Aritmética (INS3 ao INS7)} < 70\%$	Aplica-se advertência na primeira ocorrência; e nas demais ocorrências aplica-se multa de 0,75% sobre o valor do contrato até o limite de 2 (dois) meses, consecutivos ou intercalados. Caso a Média Aritmética (INS3 ao INS7) fique dentro dessa avaliação de resultado por 3 (três) meses consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
		5C	$\text{Média Aritmética (INS3 ao INS7)} < 60\%$	Aplica-se multa de 1% sobre o valor do contrato na primeira ocorrência, nas demais ocorrências até o limite de 2 (dois) meses consecutivos ou intercalados. Caso a Média Aritmética (INS3 ao INS7) fique dentro dessa avaliação por 3 (três) meses, consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
6	Deixar de cumprir com o Tempo de Deslocamento (TD) estipulados por regiões de atendimentos.	6A	$20 \leq \text{TRS36} < 40$	Aplica-se penalidade de advertência na primeira ocorrência; e nas demais ocorrências aplica-se multa de 0,4% sobre o valor do contrato até o limite de 3 (três) meses consecutivos ou intercalados. Caso o TRS36 fique dentro dessa avaliação de resultado por 4 (quatro) meses consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
		6B	$40 \leq \text{TRS36} < 60$	Aplica-se advertência na primeira ocorrência; e nas demais ocorrências aplica-se multa de 0,6% sobre o valor do contrato até o limite de 2 (dois) meses, consecutivos ou intercalados. Caso o TRS36 fique dentro dessa avaliação de resultado por 3 (três) meses consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
		6C	$\text{TRS36} \geq 60$	Aplica-se multa de 0,8% sobre o valor do contrato na primeira ocorrência, nas demais ocorrências até o limite de 2 (dois) meses consecutivos ou intercalados. Caso o TRS36 fique dentro dessa avaliação por 3 (três) meses, consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
7	Deixar de cumprir os Indicadores de Nível de Disponibilidade (IND1 ao IND4) estipulados por regiões de atendimentos.	7A	$85\% \leq \text{Média Aritmética (IND1 ao IND4)} < 95\%$	Aplica-se penalidade de advertência na primeira ocorrência; e nas demais ocorrências aplica-se multa de 0,5% sobre o valor do contrato até o limite de 3 (três) meses consecutivos ou intercalados. Caso a Média Aritmética (IND1 ao IND4) fique dentro dessa avaliação de resultado por 4 (quatro) meses consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
		7B	$75\% \leq \text{Média Aritmética (IND1 ao IND4)} < 85\%$	Aplica-se advertência na primeira ocorrência; e nas demais ocorrências aplica-se multa de 0,75% sobre o valor do contrato até o limite de 2 (dois) meses, consecutivos ou intercalados. Caso a Média Aritmética (IND1 ao IND4) fique dentro dessa avaliação de resultado por 3 (três) meses consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
		7C	$\text{Média Aritmética (IND1 ao IND4)} < 75\%$	Aplica-se multa de 1% sobre o valor do contrato na primeira ocorrência, nas demais ocorrências até o limite de 2 (dois) meses consecutivos ou intercalados. Caso a Média Aritmética (IND1 ao IND4) fique dentro dessa avaliação por 3 (três) meses, consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
8	Deixar de cumprir com os Termos de Serviço (TRS).	8A	$300 \leq \text{ITRS} < 400$	Aplica-se penalidade de advertência na primeira ocorrência; e nas demais ocorrências aplica-se multa de 0,5% sobre o valor do contrato até o limite de 3 (três) meses consecutivos ou intercalados. Caso o ITRS fique dentro dessa avaliação de resultado por 4 (quatro) meses consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
		8B	$400 \leq \text{ITRS} < 500$	Aplica-se advertência na primeira ocorrência; e nas demais ocorrências aplica-se multa de 0,75% sobre o valor do contrato até o limite de 2 (dois) meses, consecutivos ou intercalados. Caso o ITRS fique dentro dessa avaliação de resultado por 3 (três) meses consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
		8C	$\text{ITRS} \geq 500$	Aplica-se multa de 1% sobre o valor do contrato na primeira ocorrência, nas demais ocorrências até o limite de 2 (dois) meses consecutivos ou intercalados. Caso o ITRS fique dentro dessa avaliação por 3 (três) meses, consecutivos e/ou intercalados, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
	Deixar de apresentar ou manter	9A	$\text{DSA} \leq 5 \text{ dias}$	Aplica-se penalidade de advertência.
		9B	$5 \text{ dias} < \text{DSA} \leq 10 \text{ dias}$	Aplica-se multa de 0,6% sobre o valor do contrato.
		9C	$10 \text{ dias} < \text{DSA} \leq 20 \text{ dias}$	Aplica-se multa de 0,8% sobre o valor do contrato.

ID	a equipe com as qualificações previstas no PR. Contagem do prazo em faixas de Dias Sem Apresentação (DSA).	Sanção		
		Tipo	Parâmetro	Descrição
		9D	20 dias < DSA ≤ 30 dias	Aplica-se multa de 1% sobre o valor do contrato.
		9E	DSA > 30 dias	Aplica-se multa de 1,25% sobre o valor do contrato. Inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
10	Manipular ou descaracterizar indicadores/metadados de níveis de serviço e de disponibilidade por quaisquer subterfúgios.	10A	1ª ocorrência	Aplica-se multa de 0,5% sobre o valor do contrato.
		10B	2ª ocorrência, na mesma obrigação	Aplica-se multa de 0,75% sobre o valor do contrato.
		10C	3ª ocorrência, na mesma obrigação	Aplica-se multa de 1% sobre o valor do contrato.
		10D	4ª ocorrência, na mesma obrigação ou não	Aplica-se multa de 1,25% sobre o valor do contrato, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
11	Praticar condutas de natureza administrativa indesejáveis previstas no contrato.	11A	1ª ocorrência	Aplica-se penalidade de advertência.
		11B	2ª ocorrência, na mesma obrigação	Aplica-se multa de 0,5% sobre o valor do contrato.
		11C	3ª ocorrência, na mesma obrigação	Aplica-se multa de 0,75% sobre o valor do contrato.
		11D	4ª ocorrência, na mesma obrigação ou não	Aplica-se multa de 1% sobre o valor do contrato, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.
12	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação contratual não relacionada nos itens anteriores desta tabela.	12A	1ª ocorrência	Aplica-se penalidade de advertência.
		12B	2ª ocorrência, na mesma obrigação	Aplica-se multa de 0,5% sobre o valor do contrato.
		12C	3ª ocorrência, na mesma obrigação	Aplica-se multa de 0,75% sobre o valor do contrato.
		12D	4ª ocorrência, na mesma obrigação ou não	Aplica-se multa de 1% sobre o valor do contrato, inaugura-se a CONTRATANTE o direito de extinguir o contrato unilateralmente, sem prejuízo das demais penalidades previstas em Lei.

8.15.5. As ocorrências de ID 4, 5, 6 e 7, da Tabela 6, são avaliadas e calculadas para cada uma das quatro regiões de atendimentos (descritas na Tabela 5).

8.15.6. Será elaborado relatório técnico circunstanciado para subsidiar a aplicação de sanções decorrentes da não obtenção dos resultados mínimos, inclusive por regiões de atendimento.

8.15.7. Quando da apresentação de alguma justificativa ou esclarecimento por parte da CONTRATADA, a contagem de prazo de atraso ficará suspensa. Caso o Gestor ou Fiscais do contrato considerem a justificativa ou esclarecimento insuficientes, o prazo voltará a ser contabilizado a partir da data do recebimento pela CONTRATADA das razões da insuficiência, devendo a mesma complementar os esclarecimentos aos apontamentos da CONTRATANTE.

8.15.8. 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 a CONTRATADA:

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

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

## 8.16. Liquidação

8.16.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (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.

8.16.2. 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](#).

8.16.3. 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:

8.16.3.1. O prazo de validade;

8.16.3.2. A data da emissão;

8.16.3.3. Os dados do contrato e do órgão CONTRATANTE;

8.16.3.4. O período respectivo de execução do contrato;

8.16.3.5. O valor a pagar; e

8.16.3.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.16.4. 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 a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao CONTRATANTE;

8.16.5. 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 sites eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no [art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

8.16.6. 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. (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018)

8.16.7. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, 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 da CONTRATANTE.

8.16.8. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, 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.

8.16.9. Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada a CONTRATADA a ampla defesa.

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

#### **8.17. Prazo de pagamento**

8.17.1. 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.

8.17.2. No caso de atraso pelo CONTRATANTE, os valores devidos à CONTRATADA serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) para correção monetária.

#### **8.18. Forma de pagamento**

8.18.1. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA.

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

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

8.18.4. 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.

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

#### **8.19. Cessão de crédito**

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

8.19.2. As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação da CONTRATANTE.

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

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

8.19.5. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (CONTRATADA) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 53, DE 8 DE JULHO DE 2020).

8.19.6. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade da CONTRATADA.

### **9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO**

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

9.1.1. 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.

#### **9.2. Regime de execução**

9.2.1. O regime de execução do contrato será empreitado por preço global.

#### **9.3. Da Aplicação da Margem de Preferência**

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

#### **9.4. Exigências de habilitação**

9.4.1. Para fins de habilitação, deverá o LICITANTE comprovar os requisitos:

##### **9.4.2. Habilitação jurídica**

9.4.2.1. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

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

9.4.2.3. 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>;

9.4.2.4. 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;



9.4.2.5. 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.

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

9.4.2.7. 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

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

#### **9.4.3. Habilitação fiscal, social e trabalhista**

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

9.4.3.2. 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.

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

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

9.4.3.5. 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;

9.4.3.6. 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;

9.4.3.7. 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.

9.4.3.8. 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.

#### **9.4.4. Qualificação Econômico-Financeira**

9.4.4.1. 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.

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

9.4.4.3. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

9.4.4.4. Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

9.4.4.5. 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; e

9.4.4.6. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

9.4.4.7. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

9.4.4.8. 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 patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação.

9.4.4.9. 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).

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

#### **9.4.5. Qualificação Técnica**

9.4.5.1. Declaração de que o LICITANTE tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

9.4.5.2. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do LICITANTE acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

9.4.5.4. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

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

9.4.5.5.1. Deverá haver a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos na prestação dos serviços de mesma natureza, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de os anos serem ininterruptos; e

9.4.5.5.2. Experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na execução de serviços de suporte técnico ao usuário com atendimento presencial e remoto, incluindo um quantitativo mínimo de atendimento presencial para 240 (duzentos e quarenta) usuários;

9.4.5.5.3. Experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na execução de serviços de suporte técnico e manutenção de equipamentos de informática, incluindo um quantitativo mínimo de suporte técnico para 20 (vinte) switches de rede, 10 (dez) servidores de rede, 400 (quatrocentos) computadores e 30 (trinta) impressoras;

9.4.5.5.4. Experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na execução de serviços de suporte técnico para o sistema operacional Microsoft Windows Server 2019 ou superior, Active Directory, Microsoft Windows 10 ou superior e para as ferramentas Microsoft Office;

9.4.5.5.5. Experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, no gerenciamento de acordo de níveis de serviço

baseado em sistema informatizado com funcionalidades de abertura e encerramento de chamados, homologação dos chamados pela CONTRATANTE, controle de tempo de atendimento e monitoramento dos indicadores de nível de serviço;

9.4.5.5.6. Experiência, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, na implementação e utilização das práticas definidas pela Information Technology Infrastructure Library - ITIL na prestação de serviços de suporte técnico ao usuário de Tecnologia da Informação.

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

9.4.5.5.7. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial da LICITANTE.

9.4.5.5.8. A LICITANTE disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos (vide modelo de Atestado de Capacidade Técnica disponível no Anexo XX).

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 1.959.024,72 (Um milhão, novecentos e cinquenta e nove mil, vinte e quatro reais e setenta e dois centavos), conforme mostrado na Tabela.

Tabela 13 - Estimativa do valor da contratação.

Grupo	Item	Descrição	CATSER	Unidade de Medida	Quantidade Mensal	Valor Mensal	Valor Anual 12 Meses	Valor Total 60 Meses
1	1	Serviços continuados de suporte técnico especializado de operação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	27014	Valor mensal	1	R\$ 21.766,94	R\$ 261.203,30	R\$ 1.306.016,48
	2	Serviços continuados de suporte técnico especializado de atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	26980	Valor mensal	1	R\$ 10.883,47	R\$ 130.601,65	R\$ 653.008,24

10.1.1 O cálculo estimado da contratação foi realizado nos moldes da PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070 DE 1º DE JUNHO DE 2023, que estabelece o modelo de utilização obrigatória para os órgãos e entidades do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal que estejam realizando o planejamento da contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC.

10.1.2 A PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070 DE 1º DE JUNHO DE 2023, estabelece um modelo simplificado do valor fixo mensal da contratação com base no principal item de custo para a empresa prestadora, o custo dos profissionais. O perfil profissional de referência é o Analista de suporte computacional júnior - ASUPCOMP-01, esse modelo foi adaptado à realidade da Polícia Federal no Tocantins através do acréscimo de 30% sobre os valores salariais de referência previstos na portaria, quando aplicável, uma vez que os ambientes da SR/PF/TO foram considerados áreas de periculosidade por laudos técnicos.

10.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, tais como e não exaustivamente: tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, fretes, seguros, horas extras, horas de sobreaviso, adicionais de periculosidade, adicionais noturno, deslocamentos, diárias, ações de capacitações (cursos, treinamentos, certificações, etc), salários, vales alimentação, vales transporte e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

10.3. Os Anexos XXI, XXII e XXIII, apresentam modelo para apresentação das propostas, planilha de composição de custos e formação de preços e memória de cálculo para auxiliar as LICITANTES no processo de apuração de custos e orçamento dos serviços licitados.

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

11.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- I) Gestão/Unidade..... : 200404 / Superintendência Regional da Polícia Federal no Tocantins;
- II) Fonte de Recursos..... : 1000000000 - Recursos Livres da União (Tesouro);
- III) Programa de Trabalho... : 172371;
- IV) Elemento de Despesa... : 339040;
- V) Plano Interno..... : PI99900AG24.

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

11.4. Cronograma Físico Financeiro

11.4.1. O pagamento será realizado de forma mensal, conforme descrito no item 8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO.

<b>Integrante Requisitante Titular</b> José Marcos de Araújo Souza Agente de Telecomunicações e Eletricidade Matrícula 12.762	<b>Integrante Técnico Titular</b> José Marcos de Araújo Souza Agente de Telecomunicações e Eletricidade Matrícula 12.762	<b>Integrante Administrativo Titular</b> Pedro Higor Faustino Moura Agente de Polícia Federal Matrícula 22.769
<b>Integrante Requisitante Substituto</b> Antônio José Silva Lima Técnico em Contabilidade Matrícula 12.342	<b>Integrante Técnico Substituto</b> Antônio José Silva Lima Técnico em Contabilidade Matrícula 12.342	<b>Integrante Administrativo Substituto</b> Vitor Gabriel Gonçalves da Silva Agente de Polícia Federal Matrícula 22.793

Palmas/TO, na data da assinatura eletrônica.

Aprovo,

<b>Autoridade Máxima de TIC</b>
<b>Reginaldo Donizetti Gallan Batista</b> Delegado de Polícia Federal Superintendente Regional – SR/PF/TO Matrícula 15.354

ANEXO I – Estudo Técnico Preliminar

ANEXO II – Volume de Serviço Estimado a Ser Contratado

ANEXO III – Catálogo de Serviços e Fluxo de Atendimento de Chamados

ANEXO IV – Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo – Termo de Ciência

ANEXO V – Requisitos de Formação da Equipe e Experiência Profissional

ANEXO VI – Atividades e Atributos das Equipes Especializadas

ANEXO VII – Declaração de Vistoria Técnica

ANEXO VIII – Declaração de Conhecimento Pleno das Condições

ANEXO IX – Unidades e Quantidade de Usuários

ANEXO X – Quantidade de Equipamentos de Rede e de Infraestrutura

ANEXO XI – Quantidade de Equipamentos de usuários por Região

ANEXO XII – Chamados de Atendimento ao Usuário de TIC

ANEXO XIII – Chamados de Operação de Infraestrutura de TIC

ANEXO XIV – Modelo da Ordem de Serviço

ANEXO XV – Modelo Carta de Apresentação de Preposto

ANEXO XVI – Sistemas, Recursos e Termos de Serviço

ANEXO XVII – Modelo de Termo de Recebimento Provisório

ANEXO XVIII – Modelo de Termo de Recebimento Definitivo

ANEXO XIX – Minuta de Contrato

ANEXO XX – Modelo Atestado de Capacidade Técnica

ANEXO XXI – Modelo de Apresentação de Proposta

ANEXO XXII – Planilha de Custos e Formação de Preços

ANEXO XXIII – Planilha de Memória de Cálculo



Documento assinado eletronicamente por **JOSE MARCOS DE ARAUJO SOUZA**, **Chefe de Núcleo**, em 10/10/2024, às 12:14, 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 **REGINALDO DONIZETTI GALLAN BATISTA**, **Superintendente Regional**, em 10/10/2024, às 16:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0&cv=37741317&crc=EB88DA04](https://sei4.pf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&cv=37741317&crc=EB88DA04).  
Código verificador: **37741317** e Código CRC: **EB88DA04**.

