



TERMO DE REFERÊNCIA

SOLUÇÃO INTEGRADA PARA INTERCEPTAÇÃO TELEFÔNICA E SINAIS TELEMÁTICOS

1. OBJETIVO E CARACTERÍSTICAS GERAIS

1.1 O presente Termo de Referência foi elaborado, com base no Estudo Técnico Preliminar, contido no SEI-350099/000017/2024 e se destina à contratação de empresa especializada para o fornecimento de Solução Integrada para Interceptação Telefônica e Sinais Telemáticos com licença Perpétua contendo instalação, configuração, treinamento, garantias, assistência técnica e suporte, manutenção preventiva e corretiva, e demais licenças necessárias, para atender a Subsecretaria de Inteligência da Secretaria de Estado de Polícia Militar.

1.2 O objeto do presente certame se enquadra na classificação de objeto comum.

1.3. A pretensa contratação será realizada em âmbito NACIONAL, por meio de licitação, na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO.

1.4 A contratação em tela dar-se-á com base no Regime de Contratação da Lei n.º 14.133/2021.

2. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

A Subsecretaria de Inteligência (SSI), configura-se como a agência central do Sistema de Inteligência da Secretaria de Estado de Polícia Militar, sendo a responsável pela execução de ações especializadas nas operações policiais, assessoramento para a tomada de decisões da alta gestão, além de prover informações técnicas, seguras e precisas para a execução das atividades policiais.

Além disso, a SSI realiza atividades integradas aos demais órgãos de Inteligência do Estado e entes da Federação, necessitando, portanto, de uma solução capaz de atender as necessidades sistêmicas, que garantam a operacionalidade da ferramenta de forma contínua, integrada, auditável, rastreável, com nível de qualidade, monitoramento eficaz, geração de relatório com informações fidedignas, dentre outros elementos capazes de proporcionar operações policiais eficazes.

A SSI, portanto, desempenha papel essencial no fornecimento de informações para as operações especializadas policiais, com ações investigativas e estratégicas, através de monitoramento de ameaças, análise de dados, fornecimento de suportes para elaboração estratégica.

A SSI enfrenta desafios constantes na condução de suas atividades de inteligência, principalmente no que tange à interceptação telefônica e o monitoramento de sinais telemáticos, uma vez que não possuem sistema especializado que possa realizar tais atividades de forma eficiente.

Por ser uma Subsecretaria de Inteligência, as suas missões institucionais estão balizadas no

artigo 125, §4º da Constituição Federal, que dispõe sobre a competência para processar julgar militares em crimes militares. Considerando tal prerrogativa, faz-se necessária a utilização de um sistema capaz de proporcionar a eficiência necessária para tais atividades, que elevem e alinhem os padrões de segurança que a atividade requer.

Diante da relevância dos serviços prestados pela Subsecretaria de Inteligência (SSI) explicitados acima, fica evidente que a natureza das atividades especializadas que envolvem o setor de inteligência, exige a modernização contínua das ferramentas tecnológicas.

Tais atividades mencionadas têm sido conduzidas desde 2007, no caso da SEPM, sem possuir um equipamento próprio, tendo sido utilizado o equipamento adquirido pela extinta SESEG-RJ e atualmente utilizando o da Secretaria de Estado de Polícia Civil (SEPOL).

A Subsecretaria de Inteligência da Secretaria de Estado de Polícia Militar não dispõe de sistema próprio para exercer suas atividades, gerando uma dependência com relação aos demais órgãos independentes, não atendendo as necessidades operacionais e estratégicas da PMERJ.

A solução em uso pela SSI, além de ser emprestada, tem se mostrado limitada e insuficiente, o que gera grandes imbróglis operacionais, comprometendo a agilidade dos serviços prestados, a confidencialidade de informações, a eficácia das ações de inteligência realizadas, impactando e prejudicando os resultados almejados.

Sabe-se que cada vez mais é frequente a utilização da tecnologia pelos grupos criminosos, fato este que ressalta a importância da contratação em tela pela Polícia Militar, para que as atividades fins por ela prestada, sejam eficazes no combate ao crime e na proteção da sociedade.

Um dos princípios das atividades prestadas pela SSI, vem a ser justamente a antecipação e neutralização de ameaças à segurança pública, a fim de contribuir para a proteção da população. Dessa forma, o uso de uma solução única, integrada e padronizada para Interceptação Telefônica e Sinais Telemáticos é essencial para aprimorar a eficácia operacional dos serviços de inteligência da Polícia Militar do Estado do Rio de Janeiro.

Dos serviços prestados pelo setor de inteligência, a confidencialidade dos dados coletados apresentam-se como basilares para a execução das atividades fins, e a solução pretendida com a presente contratação visa justamente assegurar a integridade e segurança dos dados, reforçando protocolos de confidencialidade, a fim de obedecer legislações em vigor.

Frisa-se que dos órgãos de segurança pública do Estado do Rio de Janeiro, quais sejam: Secretaria de Estado de Polícia Militar, Secretaria de Estado de Polícia Civil, Ministério Público e Secretaria de Administração Penitenciária, somente a SEPM não possui tal tecnologia própria. A falta de tal tecnologia limita as atividades correcionais e de persecução penal militar, além das atividades imprescindíveis para as ações de inteligência, assim como as outras Secretarias que atuam em favor da Segurança Pública já a utilizam.

Dessa forma, é de extrema necessidade a contratação em tela, uma vez que através dela será possível transformar a eficiência operacional da SSI, fortalecendo tomadas de decisões, sendo de extrema relevância para o avanço e eficiência das operações cotidianas policiais e o desenvolvimento de estratégias eficazes, que ao longo prazo, irão ser de grande valia para o combate ao crime e fomentará o avanço da Segurança Pública do Estado do Rio de Janeiro.

Vale ressaltar que os objetos pretendidos neste Termo de Referência, não possuem estoque na SEPM e nem foram localizadas IRPs em aberto.

3. OBJETO

A presente contratação possui objeto com natureza comum no mercado, sem que haja qualquer complexidade no bem a ser adquirido.

ID SIGA	Descrição	Unidade de Medida	Qtd.
184136	SOFTWARE, TIPO: SOLUCAO INTEGRADA, APLICACAO: INTERCEPTACAO TELEFONICA E SINAIS TELEMATICOS, LICENCA: PERPETUA, FORMA FORNECIMENTO: UNIDADE, Código do Item: 7035.026.0757 (ID - 184136)	MENSAL	1

A solução integrada acima citada, abrange os seguintes itens:

Itens abarcados na Solução	Descrição
1	Solução Integrada com fornecimento de equipamentos, componentes, peças, acessórios para Interceptação Telefônica e Sinais Telemáticos com licença Perpétua, contendo todos os sistemas e subsistemas devidamente instalados e configurados com suas licenças para o pleno funcionamento.
2	Treinamento funcional
3	Treinamento Técnico
4	Treinamento operacional
5	Serviço de Assistência Técnica e Suporte com Suporte Presencial e Suporte Remoto para realização de Manutenção Preventiva e Corretiva e a Garantia Técnica do Objeto com fornecimento de

	equipamentos, componentes, peças e acessórios.
--	--

3.1 Descrição da solução como um todo:

As características gerais exigidas a seguir, balizam a aquisição da Solução Integrada pretendida, conforme disposto no item 7.1 e seguintes do Estudo Técnico Preliminar da presente contratação:

- Uma Solução Integrada para interceptação de comunicações telefônicas e telemáticas que receba, através de conexão direta com as operadoras de telefonia, fixa e celular, todas as ligações desviadas, de forma automática e sem intervenção humana, que intercepte alvos fixos e móveis, com a respectiva gravação da conversa, com o registro de dados das ligações e o gerenciamento da operação;

- Com capacidade para receber simultaneamente no mínimo 60 (sessenta) ligações originadas em telefonia celular e outras 20 (vinte) originadas em telefonia fixa;

- As ligações recebidas deverão ser ouvidas, monitoradas, tratadas, até exportadas, na ferramenta própria da Solução Integrada a ser fornecida;

- O alvo não poderá detectar que está sendo interceptado, ou seja, deverá ser imperceptível pelo alvo;

- Deverá ser capaz de operar com pelo menos 420 (quatrocentos e vinte) Alvos Móveis e 20 (vinte) Alvos Fixos;

- Instalação, Capacitação e Garantia por 12 (doze) meses, com perfis destinados para analisar as ligações recebidas e dados acessados, em tempo real e gravadas, e pelo menos 01 (um) com perfil de administrador;

- Deverão ser fornecidos todos os equipamentos, componentes, peças e acessórios, licença Perpétua da Solução, bem como, as demais licenças necessárias para a realização de armazenamento dos dados, capazes de suportar as requisições da Solução a ser instalada, de acordo com os requisitos descritos neste Termo de Referência;

- Deverá ser realizado conjuntamente o planejamento para a realização da instalação, configuração, homologação, e o treinamento dos usuários, na forma presencial, por técnicos da empresa vencedora do certame, devidamente capacitados nos produtos que serão fornecidos;

- A Garantia dos componentes citados no item acima deverá ser pelo período de 12 (doze) meses), a partir da homologação dos equipamentos devidamente instalados e funcionando a pleno;

- A Assistência Técnica e Suporte e as manutenções preventiva e corretiva deverão funcionar em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana (24x07), independente de feriados;

- As soluções, de análise textual, de vínculos e de georreferenciamento deverão atuar de forma integrada à Solução como um todo;

- Deverá permitir a exportação, em formato CSV, dos dados resultantes das interceptações telefônicas e telemáticas, totalmente aptos a serem importados para outras soluções de análise de vínculos;

- Deverá permitir o acesso remoto a partir de conexão com a rede IP (local ou Internet), por meio de conexão segura, o qual permita o uso completo da Solução Integrada adquirida, incluído o acompanhamento das interceptações, a operação, a administração e o suporte;

Interligação com operador de telefone fixo:

- Por meio de linha analógica e digital sendo o alvo identificado por ocupação de circuito, de forma que o canal seja ativado via tensão ou via som.

Interligação com telefone celular:

- A conexão com uma única operadora de telefonia deverá permitir o monitoramento de todos os alvos das demais operadoras simultaneamente;
- A plataforma utilizada pela Solução não poderá ocupar circuito específico por alvo, de forma a tornar possível aperfeiçoar o uso dos canais das interligações digitais com as operadoras, de forma a obter o maior número de alvos possíveis com menor número de canais disponíveis; e,
- Os arquivos de dados com todas as informações enviadas pelas operadoras deverão ser associados no Banco de Dados da Solução junto com o arquivo de voz, permitindo a análise durante, e após a ocorrência da interceptação;

Sistema para Estação de Trabalho:

- A Solução deverá permitir a utilização de rede LAN padrão, de forma a possibilitar que as estações de trabalho sejam integradas e possam ter seus acessos registrados e armazenado em seu Banco de Dados;
- As estações de trabalho, de uso não exclusivo, que terão instalados os sistemas e subsistemas da Solução Integrada a ser fornecida pela CONTRATADA para a análise das ligações interceptadas, serão disponibilizadas pela CONTRATANTE;
- A Solução deverá possuir interface para os Sistemas Operacionais Linux e MS-Windows, sendo este último compatível com o S.O. Windows 7 ou superior, operando em web browser;
- Os sistemas e subsistemas utilizados para realizar as configurações, operações e a utilização da Solução Integrada deverão ser em idioma português do Brasil;
- O tratamento de voz deverá ser totalmente digital;
- Deverá possuir capacidade de armazenamento de dados das operações por pelo menos 12 (doze) meses, podendo essa capacidade ser expandida com a adição de novos dispositivos de armazenagem ou substituição dos existentes;
- A Solução deverá permitir futura expansão, sendo que na configuração mínima deve suportar 02 (dois) troncos E1, com sinalização ISDN, 30 (trinta) linhas de telefonia fixas, com acesso simultâneo de 35 (trinta e cinco) analistas, sem alteração de hardware, S.O., e Banco de Dados;
- Os equipamentos, componentes, peças e acessórios que compõem a Solução Integrada deverão ser acondicionados e fixados em armários indoor (rack) para servidores, compatíveis com os mesmos;
- O(s) armário(s) indoor dever(á)ão ser fornecido(s) pela vencedora do certame, em quantidade tantas quanto forem necessárias para a adequada instalação da Solução;

Sistemas e Subsistemas (Softwares) e licenças na modalidade perpétua:

- Sistema Operacional para o(s) servidor(es) que compõe(m) a Solução Integrada para interceptação telefônica, com a(s) respectiva(s) licença(s) de uso e acesso, em quantidade(s) e versõ(es) necessária(s) para o pleno funcionamento da Solução;
- Sistema de Banco de Dados que compõem a Solução Integrada para interceptação telefônica, com a(s) respectiva(s) licença(s) de uso e acesso, em quantidade(s) e versõ(es) necessária(s) para o adequado funcionamento;
- Sistemas e Subsistemas específicos que compõem a Solução para interceptação telefônica e dados, com as respectivas licenças de uso e acesso, em quantidade e versões necessárias para o adequado funcionamento; e,
- Sistemas e Subsistemas específicos para o gerenciamento do armazenamento das ligações, dados e backup.

Gravação incondicional de todas as chamadas interceptadas:

- A partir da definição de um determinado alvo, seja de telefonia fixa ou móvel, todas as ligações geradas ou recebidas deverão ser gravadas, sem a necessidade de intervenção humana.

- Impossibilidade de exclusão de registros: A Solução não poderá permitir que o usuário exclua fisicamente qualquer registro;

- Somente usuários com permissão expressa para exclusão de registro poderão fazê-los, no entanto, a realização da exclusão deverá ficar registrada para futuras auditorias.

Geração de provas:

- A Solução deverá permitir a gravação na íntegra das conversas telefônicas, com possibilidade de exportação para PenDrive e CD's de áudio, padrão CD-DA, para uso em computadores multimídia ou aparelhos de CD e/ou DVD;

- Todas as gravações e as exportações deverão ser registradas em log para futuras referências e auditorias.

Supervisão e alarmes:

- A Solução deverá monitorar de forma ativa a condição das conexões de dados e do link com as operadoras de telefonia;

- A Solução deverá monitorar de forma ativa o tronco telefônico e disparar um alarme, caso o link com a operadora de telefonia apresente alguma anormalidade;

- As senhas de acessos dos usuários operador (es) e administrador (es) deverão ser criptografadas;

- A Solução deverá oferecer ferramentas de efeito de áudio que aumentem e diminuam a velocidade das gravações, aumentem e diminuam o seu volume digitalmente e possibilitem a reprodução somente da parte selecionada do áudio, de forma a proporcionar apurações mais precisas dos fatos investigados e facilitar a análise e estudo das gravações;

- Um alvo deverá ser monitorado, em tempo real ou gravado, simultaneamente por vários usuários;

- Um único usuário deverá ser capaz de monitorar em tempo real vários alvos simultaneamente;

- A pesquisa de histórico das operações e/ou alvos deverá poder ser feita em tempo real, em ordem cronológica de eventos, com áudio do conteúdo das gravações;

- Os filtros deverão permitir a escolha de alguns alvos, dentre todos os que estão cadastrados para o usuário, minimizando a quantidade de informações em sua tela e agilizando o trabalho;

- Deverá possuir a função para "SIGA-ME", através da qual o usuário operador possa receber, individualmente ou em grupo, simultaneamente, em tempo real, em telefone fixo ou móvel (celular), o diálogo que esteja ocorrendo com seus alvos.

Para fins de características e detalhamento da solução integrada constante no item anterior, bem como dos itens abarcados citados, prevalecerão as especificações técnicas contidas no Anexo I deste Termo de Referência.

Vale ressaltar que a contratação da solução acima citada, abrange a manutenção preventiva e corretiva do sistema pretendido, bem como suporte remoto e serviço de assistência técnica, conforme acima descrito. Além disso, não será utilizada mão de obra própria da SEPM.

3.2 CICLO DE VIDA DO OBJETO:

Por ser objeto de natureza comum, em fase de ETP levou-se em consideração a longevidade e eficiência da solução pretendida, conforme estipulado nas especificações técnicas e acordado pela equipe de Planejamento.

Conforme depreendeu-se do Estudo Técnico Preliminar, no momento da escolha da solução,

foi levado em consideração os seguintes pontos: inserção de critérios de sustentabilidade, seleção do resultado de contratação mais vantajoso para a Administração Pública, a qualidade dos equipamentos, componentes, peças e acessórios pretendidos, além de analisar no momento da escolha da solução, todas as fases de utilização e implementação da solução, dentre outros que abrangem e ampliam todo o ciclo de vida do objeto em tela.

3.2 REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.2.1 Requisitos de negócio:

- Instalação e operacionalização da solução em até 90 (noventa) dias corridos após a assinatura do contrato.
- Pagamento do contrato de manutenção preventiva e corretiva após homologação pela Comissão de Gestão e Fiscalização.
- Fornecimento de listagem detalhada dos equipamentos para cadastro patrimonial.
- Registro preciso do local de instalação e relatório fotográfico.
- Identificação dos equipamentos por número de série.
- Registro detalhado de manutenções e chamados.

3.2.2 Requisitos de manutenção e suporte:

- Prestação de serviços de manutenção corretiva e preventiva.
- Monitoramento proativo para detecção de problemas.
- Comunicação prévia de atividades de instalação, desinstalação ou troca de equipamentos.

3.2.3 Requisitos tecnológicos e de performance:

- Equipamentos de qualidade superior para garantir operação contínua.
- Utilização de tecnologias de ponta para redução de custos operacionais e maximização da confiabilidade.
- Resiliência e eficácia do sistema para operações críticas.

3.2.4 Requisitos de capacitação tecnológica:

- Programa abrangente de capacitação para usuários envolvidos na operação.
- Treinamentos básicos e avançados para representantes da SSI.
- Criação de multiplicadores internos para disseminação do conhecimento.
- Possibilidade de realização de treinamentos por meio de Ensino a Distância (EAD).

3.2.5 Requisitos sustentáveis:

- Eficiência energética.
- Tecnologia limpa.
- Sustentabilidade de recursos.
- Responsabilidade social.
- Desenvolvimento regional.
- Inovação tecnológica nacional.

3.2.6 Requisitos legais:

- Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, estabelece normas gerais de licitação e contratação para as Administrações Públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;
- Lei Federal nº 13.709/18, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);

- Decreto nº 48.778 de 30 de outubro de 2023 / Regulamenta as licitações pelos critérios de julgamento por Menor Preço;
- Decreto 48.816, de 28 de Novembro de 2023, que regulamenta a fase preparatória das contratações no âmbito estadual;
- Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 | Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte;
- RIO DE JANEIRO. SEPM. O futuro é o que nos guia: Plano Estratégico 2020-2024 (PEs SEPM 2020-2024);
- RIO DE JANEIRO. SEPM. Plano Estratégico e Diretor de Tecnologia de Informação e Comunicação (PEDTIC 2023-2024);
- Nota Técnica do TCE-RJ nº 06/2023.

3.2.7 Requisitos técnicos:

3.2.7.1 Para uma melhor compreensão dos termos utilizados, definimos:

- **Equipamentos, componentes, peças e acessórios** – Compreendem todos os hardwares com seus cabeamentos para ligamento e desligamento, com suas respectivas garantias por 12 (doze) meses;
- **Sistemas e subsistemas** - Compreendem todos os aplicativos, programas, plataformas e softwares com as respectivas atualizações e releases por 12 (doze) meses;

Seguem abaixo os requisitos mínimos, suas funcionalidades e respectivas características:

3.2.7.2 Quanto ao direcionamento de chamadas:

Módulo de direcionamento das chamadas gravadas no sistema, composto por programas (sistemas e subsistemas) e componentes físicos (equipamentos, componentes, peças e acessórios), que gerenciam a realização de ligações por intermédio de linhas móveis e/ou fixas, de diferentes operadoras, para numerais de destino pertencentes a qualquer operadora de telefonia nacional.

3.2.7.3 Requisitos a serem compreendidos:

3.2.7.3.1 Possuir programas/software (Sistemas e/ou Subsistemas) e dispositivos/hardware (equipamentos, componentes, peças e acessórios) necessários para compor uma Solução capaz de direcionar chamadas telefônicas gravadas no sistema, de forma integrada ao sistema de interceptação; e

3.2.7.3.2 Permitir a programação, controle, e gerenciamento universal da Solução em face dos canais livres ou ocupados, níveis de sinal irradiado, chamadas interrompidas, chamadas perdidas, chamadas em fila de “rechamada” ou não realizadas e correspondentes relatórios de gerenciamento.

3.2.7.4 Quanto a Análise de interceptações - telefonia e dados:

3.2.7.4.1 Devem ser considerados os áudios oriundos do STFC (Sistema Telefônico Fixo Comutado) e VoIP (Voice over Internet Protocol) na mesma estrutura;

3.2.7.4.2 Apresentar a lista de interceptações unificada, informando para cada uma delas a data e hora de início e término, a duração, a sua origem, a ERB, o telefone e o alvo correspondente, o interlocutor de cada chamada, permitindo a qualquer momento a ordenação desta lista por qualquer uma das informações apresentadas;

3.2.7.4.3 Fazer a gestão dos áudios, dados, bilhetes de chamadas, Fax e SMS e decodificar Fax e SMS recebidos pelo sistema;

3.2.7.4.4 Impedir qualquer manipulação do áudio e de dados que interfira no seu conteúdo original mantido pelo sistema;

3.2.7.4.5 Possuir player de áudio integrado ao ambiente de edição dos dados da chamada;

3.2.7.4.6 Permitir a transcrição do áudio gravado integrado ao próprio ambiente do player;

3.2.7.4.7 Editar comentários complementares ao áudio e dados gravados;

3.2.7.4.8 Selecionar trechos de áudio, inserindo comentários e informações sobre o locutor de cada trecho;

3.2.7.4.9 Classificar cada registro atribuindo uma relevância aos dados recebidos;

3.2.7.4.10 Aplicar filtros específicos (restritivos) sobre qualquer um dos elementos da interceptação (operação, alvo, telefone, mídia);

3.2.7.4.11 Exportar os áudios e dados para os relatórios em arquivos de formato aberto;

3.2.7.4.12 Permitir a escuta dos áudios em tempo real;

3.2.7.4.13 Visualizar todas as ações executadas sobre o áudio e dados, desde uma simples escuta e visualização, passando pela edição de comentários ou transcrições, agendamento e encaminhamento deste áudio a agentes externos até a exportação do mesmo para relatório ou mídia externa (exemplo: CD/DVD);

3.2.7.4.14 Visualizar os dados relativos à chamada de interceptação enviada pelas operadoras, identificando a origem e o destino de cada uma delas (número de origem e destino da chamada realizada pela operadora para encaminhar ao sistema a interceptação do áudio).

3.2.7.5 Recepção e Apresentação de Contas com serviços digitais e/ou dispositivos de armazenamento:

Deverá possuir módulo com função de recepção e apresentação de dados oriundos de afastamento de sigilo de contas de serviços digitais ou dispositivos de armazenamento com as seguintes características mínimas:

3.2.7.5.1 Deverá permitir no mínimo a importação de arquivos recebidos dos provedores de serviços de Mídias Sociais na Internet como Facebook, Instagram e WhatsApp;

3.2.7.5.2 Deverá permitir o tratamento de arquivos externos, por exemplo arquivos de extração de celulares;

3.2.7.5.3 Deverá permitir a visualização do conteúdo encaminhado pelos provedores de mídias sociais em interface que permita a leitura do seu conteúdo na forma de conversa;

3.2.7.5.4 Deverá permitir a visualização e filtragem das conversas de acordo com o tipo da

mensagem;

3.2.7.5.5 Deverá permitir a visualização e filtragem das conversas de acordo com os nomes dos interlocutores;

3.2.7.5.6 Deverá permitir a visualização e filtragem das conversas de acordo com os nomes dos grupos;

3.2.7.5.7 Deverá permitir a importação de arquivos coletados a partir de dispositivos de armazenamento de conteúdo digital, como: Pen Drive e Hard Disk Externo;

3.2.7.5.8 Deverá identificar nos dispositivos de armazenamento digital, arquivos de imagens, documentos e áudio;

3.2.7.5.9 Deverá permitir a importação de arquivos recebidos dos fabricantes de sistema operacional móvel Google Android e Apple IOS, independentemente da versão;

3.2.7.5.10 Deverá ser capaz de decodificar as informações recebidas dos referidos fabricantes e apresentar conforme cada tipo de dado enviado;

3.2.7.5.11 Deverá permitir visualização, de acordo com o tipo de dado decodificado, em interface específica, para melhor apresentar a informação presente nos metadados da coleta;

3.2.7.5.12 Permitir visualizar detalhes das contas, como por exemplo, o nome e e-mail cadastrados no registro da conta;

3.2.7.5.13 Deverá permitir a visualização e filtragem das pesquisas realizadas no navegador;

3.2.7.5.14 Deverá permitir a visualização e filtragem dos acessos aos sites de internet;

3.2.7.5.15 Deverá permitir a visualização e filtragem dos acessos ao serviço de mapas do provedor;

3.2.7.5.16 Deverá permitir a visualização e filtragem das solicitações de rotas ao serviço de mapas do provedor;

3.2.7.5.17 Deve permitir adicionar comentários sobre qualquer informação recebida do provedor;

3.2.7.5.18 Deve permitir a definição de relevância do dado, de acordo com a percepção do analista de importância para a investigação;

3.2.7.5.19 Deve permitir adição de palavras-chave para categorização dos dados recebidos do provedor;

3.2.7.5.20 Deve permitir a visualização e filtragem dos eventos cadastrados nos calendários da conta do provedor;

3.2.7.5.21 Deve permitir a visualização, filtragem e download dos documentos armazenados no diretório de nuvem dos provedores;

3.2.7.5.22 Deve permitir a visualização e filtragem do histórico de acessos realizados;

3.2.7.5.23 Deve permitir a visualização e filtragem das fotos e vídeos armazenados no diretório da conta, com possibilidade de visualização do detalhamento dos arquivos, bem como visualização de seu conteúdo diretamente no sistema;

3.2.7.5.24 Deve permitir a visualização georreferenciada e filtragem dos arquivos de mídias, a partir dos dados de localização dos mesmos;

3.2.7.5.25 Deve permitir o armazenamento dos dados na base de conhecimento, com vistas a análise dos dados nos diversos módulos já requisitados neste sistema;

3.2.7.5.26 Deve permitir realizar a associação de todos os dados recebidos do provedor ao alvo;

3.2.7.5.27 Deve permitir a ativação de módulos de inteligência artificial próprios, de uso exclusivo da solução e instalados em servidores locais;

3.2.7.5.28 Os módulos de inteligência artificial devem realizar minimamente: Reconhecimento facial em imagens, Reconhecimento de caracteres em imagens e Transcrição automática de áudio obtidos a partir do afastamento de sigilos telemáticos;

3.2.7.5.29 Os módulos de inteligência artificial devem ser acessíveis apenas através de rede local e não podem se comunicar com a internet com a finalidade de processar suas atividades.

3.2.7.6 Análise Textual:

3.2.7.6.1 Deve permitir ao usuário realizar a busca e recuperação de transcrições associadas a arquivos de voz armazenados no sistema, apresentando-os ordenados pela similaridade com o texto de entrada, por linha do tempo. Esta recuperação deve ser feita considerando-se o contexto dos dados de entrada. Essa análise textual deve possibilitar:

3.2.7.6.2 A análise textual de textos inseridos (transcrição, observações, etc.) nas interceptações telefônicas;

3.2.7.6.3 A integração e exportação de resultados das análises para um repositório de documentos e relatórios no próprio sistema;

3.2.7.6.4 Permitir a exibição de quantidade de documentos encontrados;

3.2.7.6.5 Permitir a ordenação dos resultados por data;

3.2.7.6.6 Destacar as palavras-chave e os termos pesquisados.

3.2.7.7 Análise de vínculos e análise cronológica de dados:

3.2.7.7.1 Deverá permitir a visualização das relações entre os dados armazenados na base da plataforma, na forma de uma rede. A visualização de gráficos baseados em relacionamentos deverá possibilitar a identificação das conexões existentes entre os elementos investigados, de forma clara e rápida. Deverá, no mínimo, ser possível verificar as relações do alvo e os interlocutores a quem ele esteja relacionado.

3.2.7.7.2 A Análise de Vínculos e Análise Cronológica de Dados deverá possibilitar:

3.2.7.7.3 Auxiliar na identificação de fatores relevantes de um evento;

3.2.7.7.4 A criação de gráficos deve mostrar as conexões ou fluxo de informações entre pessoas. Os relacionamentos devem representar quantitativamente e/ou qualitativamente alguma medida do relacionamento, por meio de listagem de valores, soma de valores, quantidade de ocorrências e outros;

3.2.7.7.5 A realização de análises cronológicas de dados. As relações temporais existentes nos dados devem ser reveladas com a apresentação precisa da sequência de eventos. Deve possibilitar a visualização de padrões para identificação de caminhos/ligações pertinentes, tais como aqueles relacionados com uma pessoa, uma localização ou ligações, que mostram as relações entre eventos;

3.2.7.7.6 Salvar um perfil de pesquisa utilizado;

3.2.7.7.7 A difusão e o compartilhamento de redes de relacionamento entre os usuários do sistema.

3.2.7.8 Análise Georreferenciada:

3.2.7.8.1 Deverá permitir a visualização de dados distribuídos em mapas geográficos apresentando a localização da região de origem das chamadas, permitindo análises de modus operandi entre outros critérios. Deverá permitir a seleção de áreas e acionamento de filtros, gerando mapas que apontem para os delitos investigados em uma determinada área, permitindo a visualização de informações detalhadas a respeito das ocorrências desejadas.

3.2.7.8.2 Esta Análise Georreferenciada deverá possibilitar:

3.2.7.8.3 A localização geográfica de eventos, tais como, a localização de alvos, ou seja, origem e destino das chamadas telefônicas;

3.2.7.8.4 A plotagem no mapa, de toda informação contida na base de dados dotada de latitude e longitude ou que possua um endereço relacionado;

3.2.7.8.5 A geração de mapas pontuais referentes às unidades contidas na base;

3.2.7.8.6 A consulta a base de dados através de um conjunto de filtros, de forma a apresentar no mapa apenas os itens desejados pelo usuário;

3.2.7.8.7 O envio da imagem do mapa para o repositório de documentos e relatórios;

3.2.7.8.8 A alteração do nível de zoom no mapa.

3.2.7.9 Exportações:

A funcionalidade de exportações deverá possibilitar:

3.2.7.9.1 O download ou gravação em mídia externa (PenDrive, CD, DVD) do conteúdo exportado, criptografado e nominado;

3.2.7.9.2 A geração de cópias de mídias produzidas, sem a necessidade de realizar novamente o processo de exportação em qualquer um dos módulos de origem;

3.2.7.9.3 O detalhamento das gravações contidas na exportação;

3.2.7.9.4 Mostrar detalhamento de qualquer erro ocorrido durante o processo de exportação.

3.2.7.10 Administração:

3.2.7.10.1 Deverá permitir que sejam configuradas e geridas todas as atividades relacionadas ao sistema, onde também serão cadastradas todas as informações necessárias para realizar operações.

3.2.7.10.2 A Administração deverá possibilitar:

- A criação e manutenção de usuários;
- A criação e manutenção de diferentes perfis e níveis de acesso a cada usuário;
- O cadastro e manutenção de operações de interceptação;
- A associação de telefones, alvos, mandados e usuários a uma operação, permitindo o completo gerenciamento de acesso aos dados interceptados;
- O cadastro e manutenção dos mandados judiciais de interceptação telefônica;
- O cadastro, manutenção e acompanhamento e gerenciamento de todos os direcionamentos tanto de telefonia realizados pelo sistema;
- O cadastro, manutenção e acompanhamento e gerenciamento de todos os encaminhamentos (siga-me) realizados pelo sistema;
- O cadastro e manutenção das operadoras e provedores de acesso;
- A criação e manutenção de documentos específicos para o processo de interceptação;
- O cadastro e manutenção de endereços relacionados a alvos, usuários, credenciados e companhias de alvo;
- O cadastro e manutenção de todos os documentos associados a alvos, usuários e companhias do alvo;
- O cadastro e manutenção dos meios disponíveis para a operacionalização das interceptações;
- A completa auditoria de todas as ações executadas no sistema, informando por quem, quando, aonde e o que foi feito no sistema por cada usuário;
- A realização de backup de forma manual ou programada de todas as informações capturadas no sistema;
- A realização de backup incremental de todas as informações capturadas pelo sistema;
- A realização de backup de operações específicas, facilitando a localização e restauração de informações específicas.
- A Solução Integrada deverá ter a capacidade de 30 TB de armazenamento no sistema e 90 TB para *Backup*. Vale ressaltar que em todos os tópicos deste Termo de Referência que faça menção a armazenamento no sistema e para *Backup* deverão observar a capacidade citada neste item.

3.2.7.11 Requisitos de segurança do sistema:

3.2.7.11.1 Criptografia dos dados de login dos usuários;

3.2.7.11.2 O tráfego de informações entre o equipamento do usuário registrado e o servidor de aplicações da solução deverá sempre ocorrer de forma criptografada durante toda a sessão;

3.2.7.11.3 Utilização de senhas fortes, com no mínimo 8 (oito) caracteres, contemplando pelo menos 3 (três) das regras abaixo:

- um caractere do tipo maiúsculo;
- um caractere do tipo minúsculo;
- um caractere do tipo especial;
- um caractere do tipo numérico.

- Registro, para efeitos de auditoria, das atividades realizadas pelo usuário no sistema como: login/logout, utilização das ferramentas de análise, geração de relatórios e exportação de informações.

3.2.7.12 Armazenamento, Backup e Restore:

3.2.7.12.1 A Solução Integrada deverá prover capacidade de armazenamento tal que permita a gravação de todas as interceptações telefônicas e sinais telemáticos ocorridos no período de 12 (doze) meses, em disco, para acesso direto através da interface do sistema. Ainda, deverá prover capacidade de armazenamento tal que permita a gravação de todos os logs de acesso e de comandos efetuados pelos usuários do sistema, em disco, para acesso direto através de interface do sistema, pelo período de 12 (doze) meses;

3.2.7.12.2 Estes dois tipos de armazenamento de dados deverão ficar em áreas distintas do banco de dados, protegidos por criptografia e com controle de acesso individualizado, ou outro processo de criptografia que garanta a segurança dos dados armazenados;

3.2.7.12.3 Após os períodos acima descritos, os dados deverão ser rotacionados para unidades de backup onde deverão permanecer acessíveis por um período mínimo de 05 (cinco) anos, sem que haja a necessidade de adição ou substituição manual de unidades de armazenamento de dados;

3.2.7.12.4 A Solução Integrada deverá prover uma aplicação sistêmica para cópia de dados (backup), de forma criptografada, que possibilite a guarda e recuperação de dados armazenados quando necessário;

3.2.7.12.5 O sistema de backup deve ser disponibilizado através de uma interface de gerenciamento e operação interna e integrante do sistema, possibilitando ao administrador consultar, cadastrar ou restaurar backups de dados;

3.2.7.12.6 O acesso à interface de gerenciamento e operação do sistema de backup deve ser controlado por um procedimento de login, desta forma restringindo o acesso aos usuários habilitados através de senha.

4. MEMÓRIA DE CÁLCULO

Não há que se falar em memória de cálculo para a presente contratação, uma vez que o objeto pretendido é a contratação de apenas um serviço, em favor da Subsecretaria de Inteligência (SSI) da SEPM, diante da necessidade relatada no tópico 2 deste Termo de Referência.

Vale frisar que as tabelas constantes no item 3, compõe a memória de cálculo da presente contratação.

5. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

Os valores apresentados, conforme explicado no item 6.1.1 do ETP, servirão apenas como

parâmetro balizador ao ordenador de despesas, devendo ser ratificado e realizado pelo setor de Pesquisa de Preços competente, em momento oportuno e posterior.

O valor estimado total da contratação, para o tempo de vigência contratual de 12 meses, foi de **R\$ 3.680,789,67 (três milhões seiscientos e oitenta mil setecentos e oitenta e nove reais e sessenta e sete centavos)**, conforme devidamente comprovado no Estudo Técnico Preliminar, em seu item 6.

6. PARCELAMENTO DO OBJETO

Embora o parcelamento seja a regra devendo a licitação ser realizada por itens sempre que o objeto for divisível, conforme Súmula 247 do TCU, no presente projeto observa-se a impossibilidade de tal divisibilidade.

Seria tecnicamente inviável adotar o parcelamento do objeto, por se tratar de uma solução única, integrada, não sendo possível a divisibilidade de suas partes integrantes. A divisibilidade no presente caso, acarretaria em prejuízo no todo da solução, uma vez que tornaria os seus componentes ineficazes.

Além disso, se houvesse o parcelamento da solução, haveria risco de a solução não ser integralmente compatível ou em incorrer em falhas graves nas atividades desenvolvidas.

Dessa forma, **não haverá o parcelamento do objeto, diante da inviabilidade técnica e econômica,** conforme dispõe o artigo 47, II da Lei 14.133/2021.

7. PRAZO, LOCAL E CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO

7.1 A entrega e instalação da solução deverão ser feitas em até 90 (noventa) dias corridos após a assinatura do contrato, começando a vigorar, para fins de pagamento o contrato de manutenção preventiva e corretiva, somente após a data de homologação do recebimento definitivo pela Comissão de Gestão e Fiscalização e equipes de TIC da DGTIC/DIT e equipe da SSI;

7.2 No que se refere a instalação dos equipamentos, componentes, peças e acessórios deverá ser realizada no Centro Integrado de Comando e Controle (CICC), localizado à Rua Carmo Neto, S/N, Cidade Nova/RJ, CEP: 20210-051, em horário a ser acordado com DGTIC/DIT, bem como pela SSI, por meio do e-mail d5_ci@pmerj.rj.gov.br ou dit@pm.rj.gov.br;

7.3 Qualquer serviço a ser prestado presencialmente no CICC, como por exemplo, a instalação, desinstalação ou troca de equipamentos, componentes, peças e acessórios, bem como a entrega ou substituição dos mesmos deverá ser comunicada à SSI com no mínimo 24h úteis de antecedência.

7.4 Todos os custos referentes à entrega dos equipamentos como impostos, taxas, pedágios, fretes e todas as demais despesas, serão de responsabilidade da empresa contratada;

7.5 Considerando que o objeto da presente contratação é a solução integrada para Interceptação Telefônica e Sinais Telemáticos com licença Perpétua contendo instalação, configuração, treinamento, garantias, assistência técnica e suporte, manutenção preventiva e corretiva, e demais licenças necessárias, a mesma será considerada entregue quando estiver apta e em pleno funcionamento;

7.6 A implementação total da solução integrada será na sede do CICC – Centro Integrado de Comando e Controle, e a entrega será de responsabilidade total da contratada, sem qualquer custo para a SEPM, devendo ter seu acompanhamento pela futura Comissão de Gestão e Fiscalização, utilizando os elementos do Acordo de Nível de Serviço a serem estabelecidos em consonância ao Termo de Referência.

7.7 Dentro do prazo máximo de 90 (noventa) dias corridos para a realização da entrega e instalação da solução integrada pela Contratada, a empresa Contratada deve se responsabilizar e atuar como fiel depositária pelos equipamentos que porventura venham a ser deixados no Centro Integrado de Comando e Controle (CICC);

7.8 A contratada deverá substituir, prontamente, quaisquer produtos rejeitados ou que não atendam as especificações técnicas contidas no Termo de Referência, bem como nas normas técnicas e legislações específicas inerentes ao serviço a ser adquirido, não podendo alegar desconhecimento.

7.9 O regime de execução da contratação para será por EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL, com base no Art. 6º, inciso XXIX da Lei 14.133/2021.

8. VISITA TÉCNICA:

8.1 A visita técnica é facultativa, e tem como objetivo verificar as condições locais para a execução do objeto, permitindo aos interessados verificar in loco as informações que julgarem necessárias para a elaboração da sua proposta, de acordo com o que o próprio interessado julgar conveniente, não cabendo à Administração nenhuma responsabilidade em função de insuficiência dos dados levantados por ocasião da visita técnica.

8.2 O licitante que optar pela não realização da visita técnica deverá, para participar do certame, apresentar declaração em formato de ofício, afirmando que tinha ciência da possibilidade de fazê-la, mas que, ciente dos riscos e consequências envolvidos, optou por formular a proposta sem realizar a visita técnica que lhe havia sido facultada.

8.3 Será da responsabilidade da Contratada a ocorrência de eventuais prejuízos, em virtude de sua omissão na verificação das instalações onde se dará a instalação dos softwares e equipamentos.

8.4 Poderão ser feitas tantas visitas técnicas quantas cada interessado considerar necessárias. Cada visita deverá ser agendada pelo e-mail d5_ci@pmerj.rj.gov.br ou Telefone: (21) 2333-1605 e poderá ser realizada até o dia imediatamente anterior à sessão pública, no período das 09h30 às 17h00. Após a execução da Vistoria Técnica, o representante da licitante que optar pela visita técnica, entregará o ATESTADO DE VISTORIA TÉCNICA devidamente assinado e datado, conforme ANEXO IV - ATESTADO DE VISITA TÉCNICA.

8.5 Competirá a cada interessado, quando da visita técnica, fazer-se acompanhar dos técnicos e especialistas que entender suficientes para colher as informações necessárias à elaboração de sua proposta.

8.6 As prospecções, investigações técnicas, ou quaisquer outros procedimentos que impliquem interferências no local em que será prestada a execução do objeto deverá ser previamente informadas e autorizadas pela Administração.

8.7 O interessado não poderá pleitear modificações nos preços, nos prazos ou nas condições contratuais, tampouco alegar quaisquer prejuízos ou reivindicar quaisquer benefícios sob a invocação de insuficiência de dados ou de informações sobre o local em que será executado o objeto da contratação.

8.8 Na data da visita técnica a empresa deverá apresentar TERMO DE MANUTENÇÃO E SIGILO (ANEXO V), onde o licitante tomará conhecimento das informações e das instalações descritas neste documento e do Centro Integrado de Comando e Controle, não lhe sendo permitido copiar, distribuir, extrair imagem, divulgar, ceder gratuita ou onerosamente ou tornar público, seja através de comunicação oral, escrita e/ou eletrônica sobre tais informações sem a prévia autorização por escrito por parte da administração pública. Este documento deverá ser apresentado no momento da VISITA TÉCNICA.

8.9 Tendo em vista a faculdade da realização da vistoria, os licitantes não poderão alegar o desconhecimento das condições e grau de dificuldade existentes como justificativa para se eximir das obrigações assumidas em decorrência deste Pregão.

9. TREINAMENTO

Deverá ser provido pela CONTRATADA, nas dependências da CONTRATANTE, com entrega do respectivo material didático no idioma português/Brasil, treinamento nos seguintes níveis:

9.1 TREINAMENTO FUNCIONAL

A ser realizado nas dependências da CONTRATANTE para grupo de administradores funcionais e difusores da Solução, com carga horária mínima de 40 (quarenta) horas, para no mínimo 5 (cinco) e no máximo 15 (quinze) pessoas.

9.2 TREINAMENTO TÉCNICO

A ser realizado nas dependências da CONTRATANTE para grupo de administradores técnicos da Solução, com carga horária mínima de 32 (trinta e duas).

9.3 TREINAMENTO OPERACIONAL

9.3.1 A ser realizado nas dependências da CONTRATANTE, para prover nivelamento e capacitação de equipe de analistas responsável pelas atividades escuta telefônica, interceptação telemática e análise dos dados. O referido treinamento deverá ser realizado com carga horária mínima de 40 (quarenta) horas, para no mínimo 10 (dez) e no máximo 30 (trinta) pessoas;

9.3.2 O primeiro treinamento deverá iniciar em data acordada entre CONTRATANTE e CONTRATADA, logo após que o contrato entrar em vigor, com publicação em Diário Oficial. Todos os treinamentos deverão ser concluídos em até 30 (trinta) dias úteis após a homologação da Solução;

9.3.3 A CONTRATANTE ficará responsável pelo local de treinamento, bem como pela disponibilização de recursos instrucionais para realização do mesmo, desde que a CONTRATADA informe sua necessidade com, no mínimo, 48 (quarenta e oito) horas de antecedência;

9.3.4 O treinamento deverá ser realizado em data e horário a ser combinados entre ambas as

partes, no Município do Rio de Janeiro;

9.3.5 . A CONTRATANTE deverá fornecer uma lista dos servidores a serem treinados em até 02 (dois) dias úteis antes do início do treinamento;

9.3.6 A CONTRATADA deverá disponibilizar instrutores devidamente qualificados e pleno conhecimento dos recursos disponibilizados pela Solução, para a prestação do treinamento, bem como todo o material didático necessário em idioma português brasileiro. Este material poderá ser entregue em meio digital;

9.3.7 Deverão ser ministrados todos os treinamentos necessários para garantir aos usuários que operarão a Solução, o completo entendimento e conhecimento dos recursos da referida Solução, seja para o despacho de emergência do sistema de gerenciamento de chamadas telefônicas, como para realizar a monitoração de voz com recursos avançados de análise de áudio e identificação de locutores, para uso das ferramentas de análise textual, de vínculo e georreferenciamento, bem como para capacitar administradores a realizar manutenção completa do sistema; e,

9.3.8 Ao final do treinamento a CONTRATADA deverá emitir o certificado de conclusão aos servidores com a assinatura do responsável.

10. RECEBIMENTO DO OBJETO

10.1 O objeto será recebido provisoriamente em até **5 (cinco) dias** após parecer circunstanciado da Comissão de Fiscalização, para efeito de verificação da conformidade do material com as especificações constantes neste Termo de Referência, emitindo, ao término do recebimento, o Termo de Recebimento Provisório.

10.2 O objeto será recebido definitivamente pelo Gestor do Contrato em até **10 (dez) dias** corridos contados a partir do recebimento provisório, após a verificação da qualidade e quantidade dos bens e consequente aceitação, emitindo, ao término do recebimento, o Termo de Recebimento Definitivo, conforme consta no cronograma de atividades do tópico 35.

11. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E ACEITE DO OBJETO

11.1 O recebimento do objeto estará condicionado à observância de suas especificações técnicas, cabendo à verificação aos representantes da Contratante;

11.2 Caso as especificações estejam fora dos padrões estabelecidos neste Termo de Referência, o objeto será rejeitado pela Comissão de Fiscalização da SEPM.

11.3 A qualidade será avaliada com base nas análises tecnológicas e usuais, para que se atenda as especificações técnicas;

11.4 A solução contratada somente será considerada entregue, quando estiver devidamente instalada e apta para utilização, juntamente com seus equipamentos, componentes, peças e acessórios, e após ter sido realizada todas as obrigações inerentes à solução, conforme determinado neste Termo de Referência;

12. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA/FINANCEIRA

12.1 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:

12.1.1 Para fins de comprovação da capacidade técnica, deverão ser apresentados um ou mais atestado(s) e/ou declaração(ões) de capacidade técnica, expedidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, em nome da licitante, que comprove ter cumprido, de forma satisfatória, a execução de objeto compatível ou semelhante, isto é, solução integrada para interceptação telefônica e sinais telemáticos;

12.1.2 O(s) atestado(s) e/ou declaração(ões) de capacidade técnica deverá(ão) comprovar que o licitante já forneceu ao menos 10% (dez por cento) do quantitativo total previsto para esta contratação.

12.1.3 Será admitido o somatório de atestado(s) e/ou declaração(ões) de capacidade técnica para alcançar o quantitativo previsto.

12.1.4 As exigências de qualificação técnica têm por objetivo verificar, pela análise de sua experiência pretérita, se o licitante possui condições técnicas-operacionais para executar a contento todo o objeto do certame. Vale frisar que tal exigência é fundamental, tendo em vista a especificidade do objeto a ser contratado, bem como suas peculiaridades. Ou seja, tal exigência é imprescindível para gerar segurança para a Administração Pública, no que tange à eficácia e eficiência da contratação. Tal exigência não irá ferir a competitividade do certame, uma vez que o mercado fornecedor que atua com o objeto em tela, já forneceu tal objeto anteriormente para a Administração Pública, na quantidade mínima exigida.

12.2 QUALIFICAÇÃO ECONÔMICA- FINANCEIRA:

Para fins de comprovação de qualificação econômico-financeira, deverão ser apresentados os seguintes documentos:

1. Certidões negativas de falências e recuperação judicial e extrajudicial expedidas pelos distribuidores da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física. Se o licitante não for sediado na Comarca da Capital do Estado do Rio de Janeiro, as certidões deverão vir acompanhadas de declaração oficial da autoridade judiciária competente, relacionando os distribuidores que, na Comarca de sua sede, tenham atribuição para expedir certidões negativas de falências e recuperação judicial, ou de execução patrimonial.

2. Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis do último exercício social, desde que já exigíveis e apresentados na forma da lei, incluindo Termo de Abertura e Encerramento do livro contábil, que comprovem a boa situação financeira da empresa. Quando encerrados há mais de três meses da data da apresentação da proposta, admitir-se-á atualização de valores, por índices oficiais, sendo vedada a substituição das demonstrações financeiras por balancetes ou balanços provisórios. O licitante deverá comprovar que dispõe dos índices econômico-financeiros mínimos previstos a seguir:

b.1. Índice de Liquidez Geral: somente será qualificado o Licitante que obtiver Índice de Liquidez Geral (ILG) igual ou maior do que 1 (um), apurado nas demonstrações financeiras do último exercício financeiro, calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{ILG} = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE} + \text{REALIZÁVEL A LONGO PRAZO}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}} > \text{OU} = 1$$

b.2. Índice de Liquidez Corrente: somente será qualificado o Licitante que obtiver Índice de Liquidez Corrente (ILC) igual ou maior do que 1 (um), apurado nas demonstrações financeiras do último exercício financeiro, calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{ILC} = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE}} \geq 1$$

b.3. Índice de Endividamento: somente será qualificado o Licitante que obtiver Índice Endividamento (IE) igual ou menor do que 1 (um), apurado nas demonstrações financeiras do último exercício financeiro, calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{IE} = \frac{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}}{\text{PATRIMÔNIO LÍQUIDO}} \leq 1$$

OU (cabe ao edital fixar uma das duas fórmulas)

$$\text{IE} = \frac{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{EXIGÍVEL A LONGO PRAZO}}{\text{ATIVO TOTAL}} \leq 1$$

Os índices contábeis, calculados pelo licitante para fins de atendimento do dispositivo acima, deverão ser confirmados pelo responsável da contabilidade do licitante, que deverá por sua assinatura no documento de cálculo e indicar, de forma destacada, seu nome e número de registro no Conselho Regional de Contabilidade.

Não será causa de inabilitação a anotação de distribuição de processo de recuperação judicial ou de pedido de homologação de recuperação extrajudicial, caso seja comprovado, no momento da entrega da documentação exigida no presente item, que o plano de recuperação já foi aprovado ou homologado pelo Juízo competente.

Justificativa:

Serão exigidos índices de liquidez geral e corrente não inferior a 1,00 (um), ou seja, para cada um real de dívida de curto e de longo prazo, a empresa deverá possuir, no mínimo, um real de recursos disponíveis no somatório da mesma fração de tempo, ou seja, no curto prazo e também no longo prazo.

Será exigido, ainda, índice de endividamento não superior a 1,00 (um), ou seja, para cada um real que a empresa possuir de dívidas e compromissos totais, curto e longo prazo, haverá até um real correspondente no ativo total, ou seja, a empresa demonstrará pela capacidade de liquidação de suas obrigações, levando-se em conta todo o seu patrimônio (disponibilidades de curto e de longo prazo e patrimônio permanente), o que vale dizer, em caso de encerramento de suas atividades, no momento em que venha a ocorrer, a empresa evidenciará total solvência.

Justificam-se as exigências acima mencionadas, inicialmente, de modo a se avaliar a real situação financeira das empresas licitantes, com o objetivo de verificar a capacidade de satisfação

das obrigações assumidas, além da capacidade de cumprimento dos encargos econômicos decorrentes da contratação, considerado o prazo de duração da mesma.

Com relação aos índices exigidos e respectivos valores, cabe ressaltar tratar-se do mínimo usualmente estabelecido, fixados em patamares que demonstram tanto a liquidez corrente quanto a geral da empresa, além de sua capacidade de solvência, condições essas que asseguram à Administração a plena execução do objeto contratado.

Nesse sentido, faz-se necessária a remissão à jurisprudência do E. Tribunal de Contas do Estado em especial os TCs 2172/003/02, 17687/026/99, 3693/06/99, 034160/06/98 e 13677/026/98. Verifica-se, portanto, que a previsão a ser inserida no correspondente edital de licitação, coaduna-se com o previsto na Lei, com as práticas usuais e com a Jurisprudência emanada do Tribunal de Contas.

13. DISPONIBILIDADE ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA DO ÓRGÃO

13.1 A reserva orçamentária será feita em momento oportuno, após empreendida a devida pesquisa mercadológica.

13.2 A presente contratação está incluída no PCA - Plano de Contratação Anual 2024, conforme SEI-350094/001276/2023 (índex 66098163 e 66630408), e publicado no Portal Nacional de Contratações Públicas.

13.3 A presente demanda está abrangida no Plano Estratégico da Secretaria de Estado de Polícia Militar (PEs SEPM 2020-2024), sobretudo quanto ao Objetivo Estratégico número 4 (Renovar a capacidade logística e estrutural das diversas organizações Policiais Militares) e o Objetivo estratégico número 8 (Aperfeiçoar os sistemas de tecnologia, informação e comunicação) (com as devidas entregas e metas (RIO DE JANEIRO, 2020 p.89).

13.4 Além disso, a presente demanda está abarcada no Plano Estratégico e Diretor de Tecnologia de Informação e Comunicação da SEPM (PEDTIC 2023-2024), com ênfase na OETIC 2 (Reestruturar tecnologicamente a PMERJ) em conjunto com a OETIC 5 (Reformular o parque tecnológico).

14. CONDIÇÕES E PRAZOS DE PAGAMENTO

14.1 O pagamento do serviço, será feito de forma mensal, contados a partir do recebimento definitivo, obrigatoriamente por meio de crédito em conta corrente do Banco Bradesco S.A. Cabendo ressaltar, que o número da conta e a agência deverão ser informados pelo adjudicatário até a assinatura do Contrato.

14.2 Caso se faça necessária a reapresentação de qualquer fatura por culpa da Contratada, o prazo de 30 (trinta) dias ficará suspenso, prosseguindo a sua contagem a partir da data da respectiva reapresentação.

14.3 Os pagamentos eventualmente realizados com atraso, desde que não decorram de ato ou fato atribuível à Contratada, sofrerão a incidência de atualização financeira pelo IGPM e juros moratórios de 0,5% ao mês, calculado pro rata die, e aqueles pagos em prazo inferior ao estabelecido neste Termo serão feitos mediante desconto de 0,5% ao mês pro rata die.

14.4 O licitante cujo estabelecimento esteja localizado no Estado do Rio de Janeiro deverá apresentar proposta isenta de ICMS, quando cabível, de acordo com o Convênio CONFAZ nº 26/2003 e a Resolução SEFAZ nº 971/16, sendo este valor considerado para efeito de competição

na licitação.

14.5 No caso de a CONTRATADA estar estabelecida em localidade que não possua agência da instituição financeira contratada pelo Estado ou caso verificada pela CONTRATANTE a impossibilidade de a CONTRATADA, em razão de negativa expressa da instituição financeira contratada pelo Estado, abrir ou manter conta corrente naquela instituição financeira, o pagamento poderá ser feito mediante crédito em conta corrente de outra instituição financeira. Nesse caso, eventuais ônus financeiros e/ou contratuais adicionais serão suportados exclusivamente pela CONTRATADA.

14.6 Caso se faça necessária a reapresentação de qualquer Nota Fiscal por culpa da CONTRATADA, o prazo de 30 (trinta) dias ficará suspenso, prosseguindo a sua contagem a partir da data da respectiva reapresentação.

14.7 A SEPM se reserva o direito de suspender o pagamento se os objetos fornecidos estiverem em desacordo com as especificações constantes no presente Termo de Referência e seus anexos.

14.8 Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária.

14.9 Os pagamentos, somente, serão realizados após a comprovação da regularidade fiscal da empresa mediante apresentação de documentos à Comissão de Fiscalização do Contrato.

14.10 As licitantes cujos estabelecimentos estejam localizados no Estado do Rio de Janeiro deverão apresentar propostas isentas de ICMS, quando cabível, de acordo com o Convênio CONFAZ nº 26/2003 e a Resolução SEFAZ nº 971/16, sendo este valor considerado para efeito de competição na licitação.

14.11 A fiscalização do contrato terá o prazo de até 15 (quinze) dias consecutivos para atestar a nota fiscal e encaminhá-la para pagamento.

14.12 Os pagamentos devidos à CONTRATADA não excederão os valores apresentados em sua proposta comercial.

15. GARANTIA

15.1 GARANTIA CONTRATUAL

15.1.1 Exigir-se-á do fornecedor, no prazo máximo de 5 (cinco) dias, contado da data da assinatura do contrato, uma garantia, a ser prestada em qualquer modalidade prevista pelo art. 96 da Lei n.º 14.133/2021, da ordem de 5% (cinco por cento) do valor do contrato, a ser restituída após sua execução satisfatória do objeto.

15.1.2 A garantia, qualquer que seja a modalidade apresentada pelo vencedor do certame, deverá contemplar a cobertura para os seguintes eventos:

- prejuízos advindos do não cumprimento do contrato;
- multas punitivas aplicadas pela fiscalização à CONTRATADA;
- prejuízos diretos causados à CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato.

15.1.3 A garantia prestada não poderá se vincular a outras contratações, salvo após sua liberação.

15.1.4 Caso o valor do contrato seja alterado, de acordo com o art. 124 da Lei Federal n.º 14.133/2021, a garantia deverá ser complementada, no prazo de 72 (setenta e duas) horas, para que seja mantido o percentual de 5% (cinco por cento) do valor do Contrato.

15.1.5 Nos casos em que valores de multa venham a ser descontados da garantia, seu valor original será recomposto no prazo de 72 (setenta e duas) horas, sob pena de rescisão administrativa do contrato.

15.1.6 O levantamento da garantia contratual por parte da contratada, respeitadas as disposições legais, dependerá de requerimento da interessada, acompanhado do documento de recibo correspondente.

15.1.7 Vale ressaltar que foi estabelecido o percentual de 5% (cinco por cento) a título de garantia, por ser este um valor razoável para gerar segurança contratual para a Administração Pública.

15.2 GARANTIA TÉCNICA DO OBJETO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA/SUPORTE

15.2.1 Entende-se como garantia técnica do objeto, a garantia do fabricante para os equipamentos, componentes, peças e acessórios (hardwares); e, Sistemas e subsistemas (Softwares);

15.2.2 É de total responsabilidade da futura empresa, o processo de troca e/ou substituição de qualquer elemento compreendido para utilização da Garantia Técnica do objeto, assumindo a responsabilidade pela restituição de qualquer elemento do referido item à SSI/SEPM, em perfeitas condições de usabilidade, num prazo de até 90 (noventa) dias corridos, quando ocorrer reparos e/ou substituições de equipamentos, componentes, peças e acessórios, ou, em até 120 dias corridos, quando da substituição do referido componente, contados a partir da solicitação de reparo, através da abertura de chamado/ordens de serviço;

15.2.3 O prazo indicado no subitem anterior, durante seu transcurso, poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, mediante solicitação escrita e justificada da empresa, desde que aceita pela SSI/SEPM, e alguns casos, DGTIC/DIT, quando se tratar de elementos de rede de dados;

15.2.4 A Garantia Técnica do Objeto deverá ser prestada de acordo com os manuais e normas técnicas específicas do fabricante;

15.2.5 A Garantia Técnica do Objeto será executada pelo fabricante ou empresa por ele autorizada, sendo responsabilidade da empresa a coleta, transporte, armazenamento e devolução, caso o atendimento ocorra fora do Estado do Rio de Janeiro; e,

15.2.6 A empresa deverá fornecer equipamentos, componentes, peças e acessórios novos e originais, assim como fornecer na mesma condição anteriormente descrita para atender a Garantia Técnica do Objeto, salvo nos casos fundamentados por escrito e aceitos pela contratante.

15.2.7 Todos os equipamentos, componentes, peças e acessórios deverão ser novos, nunca terem sido utilizados, compatíveis e interoperáveis entre si;

15.2.8 A Garantia Técnica do Objeto; e, a Assistência Técnica e Suporte deverão ser executados na Secretaria de Estado de Polícia Militar (SSI/SEPM), situado à Rua do Carmo, S/N, Centro - Rio de Janeiro/RJ, CEP: 20.210-051, dentro do CICC - Centro Integrado de Comando e Controle, em posição a ser informada e disponibilizada pela SSI e DGTIC/DIT;

15.2.9 O número de atendimentos, de qualquer tipo, seja Garantia Técnica do Objeto e/ou Assistência Técnica e Suporte pela futura empresa contratada é ilimitado, dentro do prazo contratual;

15.2.10 A futura contratada deverá emitir declaração informando que disponibilizará infraestrutura de suporte com sede em território nacional, durante o período de vigência, como condição para assinatura do Contrato, esse ponto tem o objetivo de caracterizar que a empresa tem condições de atender as demandas de Assistência Técnica e Suporte e a Garantia Técnica do Objeto;

15.2.11 A empresa deverá disponibilizar a infraestrutura para Assistência Técnica e Suporte e a Garantia Técnica do Objeto em território nacional a partir do primeiro dia do processo de instalação dos componentes;

15.2.12 É de total responsabilidade da empresa, a guarda dos elementos, desde a entrega até a realização do primeiro dia do processo de instalação, até seu último dia de instalação, com funcionamento a pleno, devendo ser evidenciado através de relatório a finalização do processo de implantação;

15.2.13 É de total responsabilidade da empresa, a execução dos serviços, sem ônus ou participação de recursos da SEPM, cabendo apenas, a esta última, a disponibilização da infraestrutura básica (energização, climatização e acesso) e recursos de rede interna de dados, para a efetiva instalação da Solução;

15.2.14 A futura empresa deverá garantir o perfeito funcionamento dos equipamentos, componentes, peças e acessórios e funcionalidades da Solução Integrada requerida de acordo e exclusivamente com as especificações e características pertinentes ao mesmo, a documentação técnica fornecida, o futuro Termo de Referência, seus anexos, durante o período de Garantia Contratual;

15.2.15 A Garantia Técnica do Objeto; e, a Assistência Técnica e Suporte serão prestadas por 12 (doze) meses, iniciando imediatamente a contar da data de emissão do Termo de Recebimento Provisório da Solução Integrada, sem ônus adicional para o contratante, que deverá coincidir com o último dia de instalação, e já início de operação;

15.2.16 A empresa deverá fornecer Canais de Atendimento, tais como: ligação gratuita, aplicativos de mensagens, e-mail e, obrigatoriamente um sistema, modelo Help Desk, para o registro de TODOS os Chamados/Ordens de Serviço, tanto para a utilização da Garantia Técnica do Objeto, como para o acionamento da Assistência Técnica e Suporte;

15.2.17 A vencedora do certame deverá fornecer esclarecimentos de dúvidas enquanto o contrato estiver em vigor, através de Canais de Atendimento, devendo obrigatoriamente fazer o registro no sistema Help Desk;

15.2.18 Quanto aos Canais de Atendimento:

15.2.19 A futura empresa a ser contratada deverá disponibilizar para a contratante, meios para abertura e acompanhamento dos Chamados/Ordens de Serviços, através de ferramentas, tais como: Aplicativo de mensagens, Web Browser, e-mail, número para ligação gratuita, e obrigatoriamente, um sistema, tipo Help Desk, para registro de TODOS, os Chamados/Ordens de Serviços;

15.2.20 Os registros dos Chamados/Ordens de Serviços deverão fornecer uma numeração única e sequencial para cada registro, com data e hora de abertura, e ainda permitir o cancelamento, consulta, emissão de relatórios, inclusão de imagens e etc, dos referidos registros dos serviços exclusivos da contratante, contendo no mínimo os itens abaixo:

- Identificar o chamado (número);
- Identificar data e horário do chamado;
- Descrever o problema reportado;
- Identificação do usuário credenciado que registrou Chamados/Ordens de Serviços pela contratante;
- Identificação do técnico da empresa que solucionou e fechou o chamado; e,
- Para o caso de abertura de Chamados/Ordens de Serviços pelos outros meios de comunicação citados acima, a empresa deverá efetuar o registro no Help Desk, com os dados (Nome e Matrícula) do atendente que recebeu a através desse outro meio de comunicação;

15.2.21 Retorno para Atendimento de Chamados/Ordens de Serviço:

Em caso de retorno para atendimento de um mesmo Chamado/Ordens de Serviço, a empresa deverá:

- Descrever todas as ações e soluções realizadas até o último atendimento, independente se foi Suporte Presencial, Suporte Remoto ou acionamento da Garantia; e,
- Identificar os técnicos da empresa contratada que compareceram à sede da Contratante em todas as visitas para o Suporte Presencial, acessaram de forma remota para o Suporte Remoto, ou compareceram para retirada dos componentes, para acionamento da Garantia para identificar e/ou adotar a solução definitiva.

15.2.22 O Chamado/Ordens de Serviço deverá ser formalmente finalizado pela empresa, com o envio à contratante por meio de mensagem eletrônica enviada por e-mail, devendo conter:

- Identificar o chamado;
- Identificar data e horário do chamado;
- Descrever o problema reportado;
- Identificação do usuário credenciado que registrou o chamado pela CONTRATANTE;
- Identificação do técnico da CONTRATADA que solucionou e fechou o chamado; e
- Para o caso de abertura de Chamados/Ordens de Serviços pelo telefone, a CONTRATADA deverá efetuar o registro no chamado, os dados (Nome e Matrícula) do atendente que recebeu a ligação telefônica; e Descrever todas as ações e soluções realizadas naquele que ultimou o chamado.

15.2.23 A Assistência Técnica e Suporte e a Garantia Técnica do Objeto deverão ser no Estado do Rio de Janeiro, durante o período contratual, onde as despesas relativas ao transporte dos equipamentos, componentes, peças e acessórios; encargos trabalhistas; de seguro de acidentes; impostos; contribuições previdenciárias e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados correrão por conta da empresa vencedora do certame,

não cabendo à licitante quaisquer ônus;

15.2.24 A Assistência Técnica e Suporte deverá ser prestada de acordo com os manuais e normas técnicas específicas do fabricante;

15.2.25 É através da Assistência Técnica e Suporte que ações sistemáticas de controle e monitoramento; correção e atualização; e, as manutenções corretivas e preventivas ocorrerão com o objetivo de impedir ou reduzir a possibilidade de falhas e a degradação no desempenho dos elementos que compõem a Solução Integrada requerida;

15.3 SUPORTE REMOTO E SUPORTE PRESENCIAL

15.3.1 SUPORTE REMOTO

O suporte remoto será utilizado de forma emergencial, a fim de corrigir falha ou degradação no funcionamento que compõe a solução integrada pretendida, visando seu restabelecimento, ainda que de forma parcial;

15.3.2 SUPORTE PRESENCIAL

15.3.2.1 Será utilizado pelo CONTRATANTE, quando o suporte remoto não tiver sido eficaz para corrigir parada, falha e degradação dos elementos que compõe a solução integrada pretendida, visando seu restabelecimento imediato e total;

15.3.2.2 O suporte presencial poderá ser realiado por técnicos devidamente contratados pela futura empresa em regime de CLT, previamente informado e autorizado pela CONTRATANTE;

15.3.2.3 A empresa deverá fornecer os dados (Nome, CPF e RG) dos prepostos que realizarão o suporte, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas do início da execução, através do e-mail: d5_ci@pmerj.rj.gov.br;

15.3.2.4 Todo o controle e monitoramento deve ocorrer de forma proativa, de forma que a empresa CONTRATADA detecte primariamente qualquer falha ou problema na solução contratada;

15.3.2.5 Toda ação deverá ter seu registro no sistema de Help Desk, com todas as informações solicitadas no item e subitens que trata sobre Canais de Atendimento;

15.3.3 CENTRAL DE SERVIÇOS

15.3.3.1 Deverá ser estabelecida uma Central de Serviços, em que possibilitará o controle da utilização da Assistência Técnica, Suporte e Garantia Técnica do objeto, gerenciado os Chamados/Ordens de serviços, garantindo uma eficiência na solução integrada.

15.3.3.2 Essa central desempenhará um papel fundamental ao coordenar e gerenciar todas as atividades em conformidade estrita com os procedimentos internos da SSI, LGPD e demais legislações vigentes;

16. PROCEDIMENTOS DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

16.1 A execução do Contrato será acompanhada e fiscalizada por representante(s) da Contratante, especialmente designado(s) pela autoridade competente, conforme ato de nomeação público em Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro.

16.2 Os procedimentos pormenorizados de gestão e fiscalização serão públicos em DOERJ através de Resoluções da Secretaria de Estado de Polícia Militar quando da nomeação dos Fiscais e Gestores, e seguirão os ditames do Decreto nº 45.600/2016.

16.3 A Comissão de Fiscalização deverá atestar a nota fiscal de execução do objeto para fins de pagamento, desde que comprovada a fiel e correta execução do mesmo.

16.4 A presença da fiscalização da SEPM não elide nem diminui a responsabilidade da empresa contratada.

16.5 À Comissão de Fiscalização indicada pela SEPM será reservado o direito de rejeitar, no todo ou em parte, os objetos que forem entregues, se considerado em desacordo ou insuficiente com a descrição presente neste Termo de Referência, seus anexos e na proposta da licitante vencedora, devendo ser substituídos na metade do prazo estipulado no presente Termo e às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

16.6 Com base no artigo 17, inciso II do Decreto 48.817/2023, o protocolo de comunicação entre a contratante e a Contratada será aquele definido no tópico 34 deste Termo de Referência. Vale frisar que eventuais reuniões presenciais, devem ser lavradas em ata e assinadas por todos os membros participantes;

16.7 Com base no artigo 17, inciso III do Decreto 48.817/2023, os mecanismos de controle que serão utilizados será o Acordo de Nível de Serviço e a própria designação de fiscais, cujas atribuições estão definidas no artigo 24 do supracitado Decreto;

16.8 Com base no artigo 17, inciso IV do Decreto 48.817/2023, a forma de aferição do objeto contratado observará o disposto nos itens 11 e 21 deste Termo de Referência, bem como os demais que tratam da gestão e fiscalização do contrato e especificações técnicas necessárias para a utilização e implementação da solução integrada;

16.9 Com base no artigo 17, inciso V do Decreto 48.817/2023, as orientações quanto ao controle das garantias contratuais observarão o disposto no tópico 15 deste Termo de Referência, inclusive no que tange ao disposto no item 15.1.4.

16.10 Com base no artigo 17, incisos VI e VII do Decreto 48.817/2023, o método de avaliação da conformidade do serviço entregue com vistas ao recebimento provisório deverá observar o disposto no item 10,11 e 32 do presente documento;

16.11 Nos termos do artigo 17, inciso VIII do Decreto 48.817/2023, a aferição das condições de habilitação da Contratada, ocorrerá nos termos do artigo 22, inciso XXIII do supracitado Decreto, bem como ocorrerá em eventual prorrogação contratual nos termos do artigo 105 e seguintes da Lei 14.133/2021; outrossim, as demais condições contratuais observarão o disposto no Edital e no respectivo contrato, de forma que qualquer alteração ocorrerá tão somente pelos instrumentos previstos em Lei;

16.12 Com base no artigo 17, inciso IX do Decreto 48.817/2023, as sanções e condições para rescisão contratual serão aquelas previstas no tópico 25 deste Termo, além do disposto no artigo 156 da Lei Federal 14.133/2021.

16.13 Com base no artigo 17, inciso X do Decreto 48.817/2023, o Acordo de Nível de Serviço está contido no item 18 e no Anexo II do presente Termo de Referência.

17. PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL

17.1 O Contrato terá vigência de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado nos limites estabelecidos em Lei.

17. A Contratada fará jus ao reajuste, decorrido 12 (doze) meses da data do orçamento estimado, conforme previsto no art. 92, §3º da Lei 14.133/2021, conforme consta mais especificadamente no tópico 28 do presente documento.

18. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

A qualidade do serviço será avaliada com a aplicação do instrumento do Acordo de Nível de Serviço (ANS), no anexo II deste Termo de Referência.

A prestação do serviço estará vinculada ao desempenho no cumprimento dos níveis mínimos de serviços, podendo resultar em descontos (glosas) com seu não cumprimento, conforme estabelecido no Anexo II do presente documento.

19. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD):

19.1. A CONTRATADA deve cumprir a Lei Federal nº 13.709/2018 no âmbito da execução do objeto do Contrato e observar as instruções e regulamentações por escrito do CONTRATANTE no tratamento de dados pessoais.

19.2. O início da execução do objeto deste instrumento somente será autorizado após a apresentação da relação de profissionais da Contratada que atuarão no âmbito desta contratação e a assinatura dos respectivos Termos de Confidencialidade, Sigilo e Uso em conformidade com o modelo que constitui Anexo VI deste termo de referência, comprometendo-se a observar as normas de segurança, privacidade e proteção de dados e informações.

19.3. A CONTRATADA deve assegurar que o acesso a dados pessoais seja limitado aos empregados, prepostos ou colaboradores que necessitem conhecer/acessar os dados pertinentes, na medida em que sejam estritamente necessários para as finalidades do Contrato, e cumprir a legislação aplicável, assegurando que todos esses indivíduos estejam sujeitos a compromissos de confidencialidade ou obrigações profissionais de confidencialidade.

19.4. Considerando a natureza dos dados tratados, as características específicas do tratamento e o estado atual da tecnologia, assim como os princípios previstos no caput do art. 6º da Lei Federal nº 13.709/2018, a CONTRATADA deve adotar, em relação aos dados pessoais, medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados e informações de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

19.5. Considerando a natureza do tratamento, a CONTRATADA deve, enquanto operadora de dados pessoais, implementar medidas técnicas e organizacionais apropriadas para o cumprimento das obrigações do CONTRATANTE previstas na Lei Federal nº 13.709/2018.

19.6. A CONTRATADA deve notificar ao CONTRATANTE, imediatamente, a ocorrência de incidente de segurança relacionado a dados pessoais, fornecendo informações suficientes para que o CONTRATANTE cumpra quaisquer obrigações de comunicar à autoridade nacional e aos titulares dos dados a ocorrência do incidente de segurança sujeita à Lei Federal nº 13.709/2018.

19.7. A CONTRATADA deve adotar as medidas cabíveis para auxiliar na investigação, mitigação e reparação de cada um dos incidentes de segurança.

19.8. A CONTRATADA deve auxiliar o CONTRATANTE na elaboração de relatórios de impacto à proteção de dados pessoais, observado o disposto no artigo 38 da Lei Federal nº 13.709/2018, no âmbito da execução do Contrato.

19.9. Na ocasião do encerramento do Contrato, a CONTRATADA deve, imediatamente, ou, mediante justificativa, em até 10 (dez) dias úteis da data de seu encerramento, excluir todos os dados pessoais, inclusive eventuais cópias de dados pessoais tratados no âmbito deste Contrato, certificando por escrito, ao CONTRATANTE, o cumprimento desta obrigação.

19.10 A CONTRATADA deve colocar à disposição do CONTRATANTE, conforme solicitado, toda informação necessária para demonstrar o cumprimento do disposto nesta cláusula, e deve permitir auditorias e contribuir com elas, incluindo inspeções, pelo CONTRATANTE ou auditor por ele indicado, em relação ao tratamento de dados pessoais.

19.11. Todas as notificações e comunicações realizadas nos termos deste inciso devem ser por escrito e ser entregues pessoalmente, encaminhadas pelo correio ou por e-mail para os endereços físicos ou eletrônicos informados em documento escrito emitido por ambas as partes por ocasião da assinatura do Contrato, ou outro endereço informado em notificação posterior.

19.12 A CONTRATADA responderá por quaisquer danos, perdas ou prejuízos causados ao CONTRATANTE ou a terceiros decorrentes do descumprimento da Lei Federal nº 13.709/2018 ou de instruções do CONTRATANTE relacionadas a este Contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização do CONTRATANTE em seu acompanhamento.

19.13. Caso o objeto da presente contratação envolva o tratamento de dados pessoais com fundamento no consentimento do titular de que trata o inciso I do artigo 7º da Lei nº 13.709/2018, deverão ser observadas pela CONTRATADA ao longo de toda a vigência do contrato todas as obrigações específicas vinculadas a essa hipótese legal de tratamento de dados pessoais, conforme instruções por escrito do CONTRATANTE.

19.14. É vedado o tratamento de dados fora dos limites contratuais ou da finalidade de segurança pública, cabendo à CONTRATADA o cumprimento de toda a legislação de proteção de dados.

19.15 Assim, a coleta e o tratamento de dados pessoais serão realizados exclusivamente para fins internos da organização, sem compartilhamento com terceiros e sem prejuízo aos direitos e liberdades dos titulares dos dados;

19.16 No caso específico da SSI, é possível que a coleta de dados pessoais seja necessária para fins das operações policiais, devidamente autorizadas pela Justiça (Ordem Judicial), e receberão os seguintes tratamentos:

- Os dados a serem recolhidos serão criptografados;
- O acesso terá alçada de permissão, ou seja, nem todos os usuários da Solução poderão acessar as funcionalidades e, os dados;
- Os dados serão armazenados em locais com criptografia;
- As senhas terão padrão mínimo de segurança;
- Será proibido o compartilhamento de senhas e dados entre usuários sem permissão para recebê-los;
- A Solução deverá possuir mecanismos de segurança que impeçam acessos externos indevidos;
- A Solução deverá possuir mecanismos anti-vírus e anti-spam; e,

- Serão recolhidos apenas os dados estritamente necessários para a execução da operação policial.

20. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

20.1 Realizar os pagamentos devidos à CONTRATADA, nas condições estabelecidas no Contrato;

20.2 Fornecer à CONTRATADA, documentos, informações e demais elementos que possuir, pertinentes à execução do contrato;

20.3 Exercer a fiscalização do Contrato;

20.4 Receber provisória e definitivamente o objeto do Contrato, nas formas definidas no Edital, no Termo de Referência e no Contrato;

20.5 Rejeitar os serviços que não atendam às especificações constantes do Termo de Referência, bem como rejeitar os equipamentos objetos da locação, que estiverem em desacordo com as especificações técnicas;

20.6 Notificar à CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constantes nos produtos e/ou serviços, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias;

20.7 Informar em quais ambientes deverão ser prestados os serviços de manutenção preventiva e/ou corretiva;

20.8 Autorizar livre acesso dos técnicos às áreas previstas para a execução do objeto do presente Termo de Referência;

20.9 Exigir o cumprimento de todos os compromissos assumidos pela CONTRATADA;

20.10. Nomear Gestor e Fiscais do Contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato, conforme o disposto no art. 17 da IN SGD/ME 01/2019;

20.11 Vetar o emprego de qualquer produto que considerar incompatível com as especificações apresentadas na proposta da CONTRATADA, que possa ser inadequado, nocivo e/ou danificar seus bens patrimoniais;

20.12 Aplicar à CONTRATADA, caso necessário, as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;

20.13. Receber o objeto entregue pela CONTRATADA, que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções a serem realizadas, devendo assinar ao final o Termo de Aceite Definitivo;

20.14 Recusar, com a devida justificativa, qualquer material entregue fora das especificações constantes na proposta da CONTRATADA;

20.15 Informar à CONTRATADA, dentro do período de garantia, os novos locais para prestação da assistência técnica, caso ocorra remanejamento de equipamento;

20.16 Assumir a responsabilidade pelos prejuízos eventualmente causados à CONTRATADA, decorrentes do mau uso ou operação imprópria, a partir do ato da recepção do produto fornecido para teste até a sua aceitação final, desde que, na sua apresentação, o produto não tenha apresentado defeitos, entende-se como mau uso ou operação imprópria, ações adotadas em desconformidade direta com os guias e manuais dos fabricantes dos equipamentos;

20.17 Liquidar o empenho e efetuar o pagamento da fatura emitida pela CONTRATADA

dentro dos prazos preestabelecidos em Contrato;

20.18 Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com a execução do serviço;

20.19. Observar, no tratamento de dados pessoais de profissionais, empregados, prepostos, administradores e/ou sócios da CONTRATADA, a que tenha acesso durante a execução do objeto, as normas legais e regulamentares aplicáveis, em especial, a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, com suas alterações subsequentes;

20.20 Realizar a identificação e separação da área para instalação do Bastidor indoor, devendo ser levada em consideração a área mínima para abertura das portas para manutenção, sem movimentação do referido bastidor;

20.21 Realizar a identificação da infraestrutura elétrica para suportar os novos equipamentos;

20.22 Realizar a análise detalhada da infraestrutura de rede existente no CICC, para implementação do Plano de IP's que serão utilizados pelos equipamentos;

20.23 Avalizar e reforçar a segurança física dos locais envolvidos, considerando a sensibilidade das operações relacionadas à interceptação telefônica e sinais telemáticos.

20.24 Estabelecer protocolos detalhados de contingência para situações inesperadas, como falhas de sistemas, interrupções de energia ou eventos externos que possam impactar a operação da Solução Integrada.

20.25 Realizar uma revisão minuciosa da legislação vigente relacionada à interceptação telefônica, para garantir que todas as ações estejam em conformidade com as normas legais, principalmente àquelas afetas a LGPD.

21. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

21.1 Entregar a Solução Integrada composta de seus equipamentos, componentes, peças, acessórios, licenças, sistemas e subsistemas na quantidade, qualidade, local e prazos especificados, de acordo com as condições estabelecidas no Edital de Pregão e seus Anexos, dentro de elevados padrões de qualidade, observando as normas legais e regulamentares, cumprindo as responsabilidades resultantes do contrato;

21.2 Entregar o objeto do contrato sem qualquer ônus para o CONTRATANTE, estando incluído no valor do pagamento todas e quaisquer despesas, tais como tributos, frete, seguro, logísticas e descarregamento das mercadorias;

21.3 Manter o sigilo e a inviolabilidade dos serviços, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais;

21.4 As notas fiscais faturadas pela empresa deverão ser encaminhadas à CONTRATANTE após validação dos relatórios entregues, referentes a implementação do objeto;

21.5 Comunicar, ao representante da CONTRATANTE, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários;

21.6 Assumir inteira responsabilidade pela implementação de toda a Solução, arcando com todos os ônus necessários;

21.7 Fornecer e utilizar, sob sua inteira responsabilidade, toda a competente e indispensável mão de obra habilitada, adequadamente, atendidas sempre e regularmente todas as exigências legais pertinentes, como ônus trabalhistas, encargos sociais, tributos, indenizações e seguro contra

acidentes;

21.8 Responsabilizar-se integralmente pela implementação de toda a Solução (fornecimento e serviços embutidos à aquisição), nos termos da legislação vigente, especialmente pelos encargos salariais, trabalhistas, fiscais e previdenciários, relativos a seus empregados envolvidos na implementação da Solução;

21.9 Assegurar o acesso do gestor e fiscais indicados pelo CONTRATANTE à implementação de toda a Solução (fornecimento e serviços embutidos à aquisição, e à documentação pertinente, atendendo prontamente às solicitações e exigências por eles apresentadas;

21.10 Dar ciência imediata e por escrito ao CONTRATANTE sobre qualquer anormalidade que ocorrer na implementação da Solução;

21.11 Registrar eventuais falhas na implementação da Solução com indicação da data, horário, localização e tempo de duração;

21.12 Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento pelo CONTRATANTE;

21.13 Guardar sigilo sobre os estudos, projetos e demais documentos pertencentes ao CONTRATANTE, dos quais tiver conhecimento, para o cumprimento do objeto do contrato;

21.14 Atender as solicitações de regularização da implementação da Solução, no que tange a reconfiguração dos servidores e perfis de usuário, e demais serviços solicitados pelo CONTRATANTE, por meio de seu representante;

21.15 Disponibilizar recursos que mantenham atualizadas a segurança e qualidade em comunicações e modernidade de equipamentos;

21.16 Emitir os relatórios dos chamados abertos e fechados, conforme o detalhamento no item 15, sempre que a CONTRATANTE solicitar;

21.17 Manter programa de integridade, nos termos da disciplina conferida pela Lei Estadual n.º 7.753/2017 e eventuais modificações e regulamentos subsequentes consistindo tal programa no conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com o objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a Administração Pública;

21.18 Atender, no que couber, aos critérios de sustentabilidade ambiental previstos no art. 2º do Decreto Estadual nº 43.629/2012, que estabelece a implementação de critérios, práticas e ações de logística sustentável no âmbito da Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro. A comprovação do atendimento ao dispositivo poderá ser feita mediante a apresentação de certificação emitida por instituição pública oficial, instituição credenciada, declaração da própria CONTRATADA ou qualquer outro meio de prova que ateste tal cumprimento;

22. JULGAMENTO DAS PROPOSTAS E CRITÉRIOS DE PREÇOS

22.1 O critério de julgamento das propostas será o de MENOR PREÇO GLOBAL.

22.2 O valor máximo aceitável para o objeto deste Termo será definido no Edital do certame.

22.3 Em caso de empate, deverão ser observados os critérios de desempate previstos no artigo 60 e seus incisos da Lei 14.133/2021, inclusive no que tange à equidade entre homens e

mulheres no ambiente de trabalho.

22.4 As propostas terão validade de 60 dias, conforme artigo 89, §3º da Lei 14.133/2021.

23. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

A forma de seleção do fornecedor será por licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, por se tratar de bem comum, conforme artigo 6º, inciso XLI da Lei 14.133/2021, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**, conforme artigo 34 da Lei 14.133/2021, pelo modo de disputa **ABERTO** e **FECHADO**, a fim de evitar conluio entre as empresas.

24. HABILITAÇÃO

24.1 A empresa participante deverá apresentar, em momento oportuno, documentos relativos à habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista, nos termos do artigo 62 a 70 da Lei 14.133/2021.

24.2 A exigência contida no artigo 17, V, alínea “f” do Decreto 48.816/2023 não será implementada no presente caso, uma vez que não é cabível, já que tal imposição limitaria a competitividade das empresas que participaria da presente contratação, tendo em vista que as empresas que geralmente trabalham com esse tipo de objeto, em sua grande maioria, possuem um número de funcionários limitados.

25. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E DEMAIS PENALIDADES

Fica a licitante sujeita às sanções administrativas e demais penalidades, nos casos fixados no Contrato e em conformidade com os termos estabelecidos nos artigos 86 e 87 do Decreto nº 3.149 de 28 de abril de 1980, e nos artigos 155 a 163 da Lei Federal 14.133/2021.

No caso de inexecução total ou parcial do objeto, que acarrete a rescisão do Contrato, será automaticamente devida multa compensatória no valor de 10% (dez por cento) do valor do Contrato.

A multa compensatória, isoladamente aplicada ou quando somada ao valor da multa moratória convertida, não poderá exceder o limite previsto no art. 412 do Código Civil, ou seja, o valor da obrigação principal.

26. PARTICIPAÇÃO DE EMPRESAS REUNIDAS EM CONSÓRCIO

Não será admitida a participação de empresas reunidas em consórcio.

A participação em consórcio interessa ao adquirente/contratante quando a solução proposta é complexa, configurando uma solução a ser construída em que as partes que a compõem são fornecidas por diferentes atores do mercado e estas representam porções representativas do todo, necessitando ser recebidas de modo integrado e simultâneo.

No caso em comento, o item que se pretende adquirir é considerado comum de mercado, razão pela qual a participação de empresas reunidas em consórcio não agregará benefícios, na mesma medida em que sua admissão poderá causar danos à Administração por frustrar o próprio caráter competitivo da disputa pelo menor preço.

26. PARTICIPAÇÃO DE COOPERATIVAS

Não será admitida a participação de cooperativas, haja vista a incompatibilidade do objeto

fornecido com a referida formação e objetivos de associações de tal espécie, as quais se dedicam à prestação de serviços geridos de modo democrático, isto é, contando com a participação livre de todos e respeitando direitos e deveres de cada um de seus cooperados, aos quais presta serviços, sem fins lucrativos.

Desta forma, devido a incompatibilidade do objeto da presente contratação com as Cooperativas, entendemos que deve ser vedada a participação de cooperativas.

27. TRATAMENTO DIFERENCIADO ME E EPP

A Lei Complementar nº 123/2006 prevê medidas a serem adotadas pelos órgãos e entidades integrantes da Administração Direta e Indireta, a fim de conferir o tratamento diferenciado e favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, conforme estabelecido em seu artigo 47.

O inciso I do artigo supracitado, menciona que nos itens com valores abaixo de R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais), deverá ser realizado processo licitatório exclusivo para microempresas e empresas de pequeno porte, o que não é o caso da presente contratação, uma vez que o valor estimado para a contratação ultrapassa o importe supracitado.

Já o inciso III do artigo 48 da Lei Complementar 123/06, dispõe que deve haver o estabelecimento do percentual de cota de até 25 % (vinte e cinco por cento) do objeto para a contratação de microempresas e empresas de pequeno porte, desde que se trate a contratação de aquisição de bens divisíveis e que seja vantajoso para a Administração Pública.

Diante disso, no presente caso **não haverá a reserva de cota para ME e EPP**, uma vez que a presente contratação não se trata de aquisição e sim de serviço de apenas um **único item, uma solução integrada, não sendo portanto, divisível, não podendo haver a reserva de cotas para tais empresas.**

28. REAJUSTES

28.1 A Contratada fará jus ao reajuste, decorrido 12 (doze) meses da data do orçamento estimado, conforme previsto no art. 92, §3º da Lei 14.133/2021.

28.2 Uma vez decorrido o prazo de 12 (doze) meses da data do orçamento estimado contrato, mediante solicitação da CONTRATADA, será reajustado pelo ICTI (Índice de Custo da Tecnologia da Informação), calculado pelo IPEA, que deverá retratar a variação efetiva do custo de produção ou dos insumos utilizados na consecução do objeto contratual.

28.3 Caso o índice estabelecido para reajuste venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

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

28.5 O interregno mínimo de 01 (um) ano para o primeiro reajuste será contado da data do orçamento estimado.

28.6 Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir do fato gerador que deu ensejo ao último reajuste.

28.7 O pedido de reajuste deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação contratual, sob pena de preclusão.

28.8 Os efeitos financeiros do pedido de reajuste serão contados:

a) da data-base prevista no contrato, desde que requerido o reajuste no prazo de 60 (sessenta) dias da data de publicação do índice ajustado contratualmente;

b) a partir da data do requerimento da CONTRATADA, caso o pedido seja formulado após o prazo fixado na alínea a, acima, o que não acarretará a alteração do marco para cômputo da anualidade do reajustamento, já adotado no edital e no contrato.

28.9 Caso, na data de eventual prorrogação contratual, ainda não tenha sido divulgado o índice de reajuste, deverá, a requerimento da CONTRATADA, ser inserida cláusula no termo aditivo de prorrogação para resguardar o direito futuro da CONTRATADA, a ser exercido tão logo se disponha dos valores reajustados, sob pena de preclusão.

28.10 A extinção do contrato não configura óbice para o deferimento do reajuste solicitado tempestivamente, hipótese em que será concedido por meio de termo indenizatório.

28.11 O reajuste será realizado por apostilamento, se esta for a única alteração contratual a ser realizada.

28.12 O reajuste de preços não interfere no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico dos contratos com base no disposto no art. 124, inciso II, alínea “d”, da Lei n.º 14.133/2021.

29. CESSÃO, SUBCONTRATAÇÃO OU TRANSFERÊNCIA

Não haverá possibilidade de cessão, subcontratação ou transferência para a presente contratação.

30. SUSTENTABILIDADE/ IMPACTOS AMBIENTAIS

30.1 No que couber, a Contratada deverá atender aos critérios de sustentabilidade ambiental previstos no art. 2º do Decreto Estadual nº 43.629/2012, que estabelece a implementação de critérios, práticas e ações de logística sustentável no âmbito da Administração Pública do Estado do Rio de Janeiro.

30.2 A comprovação do atendimento ao dispositivo acima poderá ser feita mediante a apresentação de certificação emitida por instituição pública oficial, instituição credenciada, declaração da própria Contratada ou qualquer outro meio de prova que ateste tal cumprimento.

30.3 Alguns são os impactos ambientais possíveis para a implementação da solução pretendida, quais seja,: Aumento do consumo de energia; Descarte de resíduos eletrônicos; Consumo de Recursos Naturais e Necessidade de Manutenção Constante. Em resposta aos possíveis impactos ambientais, a SEPM se responsabiliza em desenvolver estratégias específicas para mitigação, assegurando uma implementação responsável e sustentável da Solução Integrada, buscando reduzir os possíveis impactos, como por exemplo:

- Aquisição de equipamentos com certificação de eficiência energética, assegurando um menor impacto no consumo de energia elétrica;

- Utilizar sistemas e subsistemas avançados de gerenciamento de energia para otimizar o consumo, desligando automaticamente equipamentos não essenciais durante períodos de inatividade;

- A SSI com apoio da DGTIC/DIT, deverá estabelecer protocolos rigorosos de logística reversa para o descarte adequado de equipamentos obsoletos, garantindo a reciclagem e o tratamento adequado dos resíduos eletrônicos, que não terão mais uso no parque;

- Promover campanhas de conscientização entre os colaboradores para a importância da

logística reversa, incentivando a entrega adequada de equipamentos para descarte, em pontos do CICC;

- Organizar parcerias com empresas especializadas em reciclagem de equipamentos eletrônicos, de forma a garantir o descarte ambientalmente responsável de bens obsoletos, e;

- Analisar a possibilidade de implementar sistemas de rastreamento e monitoramento para garantir que os equipamentos descartados sigam os procedimentos adequados de logística reversa.

30.4 Já no que se refere à CONTRATADA, a mesma deve seguir as legislações competentes, no que tange à fabricação ou eventuais descartes de equipamentos, peças e acessórios que serão utilizados na solução.

31. INCIDÊNCIA DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE

O Programa de Integridade é exigido, independente da formação societária, conforme estabelecido no art. 1º da Lei Estadual n.º 7.753/2017, desde que sejam firmados contratos de valor acima de R\$ 650.000,00 (seiscentos e cinquenta mil reais) para compras e serviços, e com prazo de contrato igual ou superior a 180 (cento e oitenta) dias.

Nos lotes da licitação, cujo os valores ultrapassam R\$ 650.000,00, será exigido da empresa contratada.

No presente caso, portanto, será exigido.

32. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

Os gestores e fiscais do contrato irão realizar o acompanhamento da presente contratação, com base no seguinte cronograma:

Prazos	Atividades	Responsável
D	Emissão da Ordem de Serviço.	CONTRATANTE
D + até 90 (noventa) dias = D2	Entrega da Solução Integrada e instalação	CONTRATADA
D2 + 05 (cinco dias) = D3	Recebimento provisório	CONTRATANTE
D3+ 10 dias = D4	Recebimento definitivo	CONTRATANTE
D4 + até 30 dias	Início do processo de pagamento	CONTRATANTE

33. GESTOR E FISCAIS DE CONTRATO

Nome	ID. Funcional	SETOR
GESTOR DO CONTRATO		
MAJ PM- JULIO CESAR AMANCIO DE MORAES	2154568-5	SEPM-SSI
GESTOR SUBSTITUTO		
2º TEN PM- RICARDO SILVA DE SOUZA	4140540-4	SEPM-SSI
FISCAIS DO CONTRATO		
3º SGT PM- LUIZ RENATO DA COSTA PIRES	4370941-9	SEPM-SSI
3º SGT PM- VINICIUS CARNEIRO AZEVEDO	4420756-5	SEPM-SSI
3º SGT PM- THIAGO GONÇALVES DOS SANTOS	4422689-6	SEPM-SSI

34. MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO

34.1 Quaisquer dúvidas poderão ser esclarecidas junto à Subsecretaria de Inteligência, por meio do e-mail: d5_ci@pmerj.rj.gov.br ou Telefone: (21) 2333-1605;

34.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar de um meio de comunicação hábil, para que possa ser feito contato, quando necessário, para saneamento de dúvidas ou diligências acerca do contrato.

35. ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO I- ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

ANEXO II- ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

ANEXO III- PLANILHA DE FORMAÇÃO DE CUSTOS

ANEXO IV- ATESTADO DE VISITA TÉCNICA

ANEXO V- TERMO DE MANUTENÇÃO E SIGILO

ANEXO VI- TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, SIGILO E USO

ANEXO VII- ORDEM DE SERVIÇO

Rio de Janeiro, outubro de 2024

ANEXO I

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. REQUISITOS TÉCNICOS

São requeridas as funcionalidades e suas respectivas características:

1.1. Quanto ao direcionamento de chamadas

1.1.1. Definição - Módulo de direcionamento das chamadas gravadas no sistema, composto por programas (sistemas e subsistemas) e componentes físicos (equipamentos, componentes, peças e acessórios), que gerenciam a realização de ligações por intermédio de linhas móveis e/ou fixas, de diferentes operadoras, para numerais de destino pertencentes a qualquer operadora de telefonia nacional.

1.2. Requisitos a serem compreendidos

1.2.1. Possuir programas/*software* (Sistemas e/ou Subsistemas) e dispositivos/*hardware* (equipamentos, componentes, peças e acessórios) necessários para compor uma Solução capaz de direcionar chamadas telefônicas gravadas no sistema, de forma integrada ao sistema de interceptação; e

1.2.2. Permitir a programação, controle, e gerenciamento universal da Solução em face dos canais livres ou ocupados, níveis de sinal irradiado, chamadas interrompidas, chamadas perdidas, chamadas em fila de “rechamada” ou não realizadas e correspondentes relatórios de gerenciamento.

1.3. Quanto a Análise de interceptações - telefonia e dados

1.3.1. Devem ser considerados os áudios oriundos do STFC (Sistema Telefônico Fixo Comutado) e *VoIP* (*Voice over Internet Protocol*) na mesma estrutura;

1.3.2. Apresentar a lista de interceptações unificada, informando para cada uma delas a data e hora de início e término, a duração, a sua origem, a ERB, o telefone e o alvo correspondente, o interlocutor de cada chamada, permitindo a qualquer momento a ordenação desta lista por qualquer uma das informações apresentadas;

1.3.3. Fazer a gestão dos áudios, dados, bilhetes de chamadas, Fax e SMS e decodificar Fax e SMS recebidos pelo sistema;

- 1.3.4. Impedir qualquer manipulação do áudio e de dados que interfira no seu conteúdo original mantido pelo sistema;
- 1.3.5. Possuir player de áudio integrado ao ambiente de edição dos dados da chamada;
- 1.3.6. Permitir a transcrição do áudio gravado integrado ao próprio ambiente do player;
- 1.3.7. Editar comentários complementares ao áudio e dados gravados;
- 1.3.8. Selecionar trechos de áudio, inserindo comentários e informações sobre o locutor de cada trecho;
- 1.3.9. Classificar cada registro atribuindo uma relevância aos dados recebidos;
- 1.3.10. Aplicar filtros específicos (restritivos) sobre qualquer um dos elementos da interceptação (operação, alvo, telefone, mídia);
- 1.3.11. Exportar os áudios e dados para os relatórios em arquivos de formato aberto;
- 1.3.12. Permitir a escuta dos áudios em tempo real;
- 1.3.13. Visualizar todas as ações executadas sobre o áudio e dados, desde uma simples escuta e visualização, passando pela edição de comentários ou transcrições, agendamento e encaminhamento deste áudio a agentes externos até a exportação do mesmo para relatório ou mídia externa (exemplo: *CD/DVD*); e,
- 1.3.14. Visualizar os dados relativos à chamada de interceptação enviada pelas operadoras, identificando a origem e o destino de cada uma delas (número de origem e destino da chamada realizada pela operadora para encaminhar ao sistema a interceptação do áudio).

1.4. Quanto a Análise Textual

- 1.4.1. Deverá permitir ao usuário realizar a busca e recuperação de transcrições associadas a arquivos de voz armazenados no sistema, apresentando-os ordenados pela similaridade com o texto de entrada, por linha do tempo. Esta recuperação deve ser feita considerando-se o contexto dos dados de entrada.
- 1.4.2. Deverá possibilitar:
 - 1.4.2.1. A análise textual de textos inseridos (transcrição, observações, etc.) nas interceptações telefônicas;
 - 1.4.2.2. A integração e exportação de resultados das análises para um repositório de documentos e relatórios no próprio sistema;

- 1.4.2.3. Permitir a exibição de quantidade de documentos encontrados;
- 1.4.2.4. Permitir a ordenação dos resultados por data; e,
- 1.4.2.5. Destacar as palavras-chave e os termos pesquisados.

1.5. Quanto a Análise de vínculos e análise cronológica de dados

1.5.1. Deverá permitir a visualização das relações entre os dados armazenados na base da plataforma, na forma de uma rede. A visualização de gráficos baseados em relacionamentos deve possibilitar a identificação das conexões existentes entre os elementos investigados, de forma clara e rápida. Deverá, no mínimo, ser possível verificar as relações do alvo e os interlocutores a quem ele esteja relacionado.

1.5.2. Deverá possibilitar:

- 1.5.2.1. Auxiliar na identificação de fatores relevantes de um evento;
- 1.5.2.2. A criação de gráficos deve mostrar as conexões ou fluxo de informações entre pessoas. Os relacionamentos devem representar quantitativamente e/ou qualitativamente alguma medida do relacionamento, por meio de listagem de valores, soma de valores, quantidade de ocorrências e outros;
- 1.5.2.3. A realização de análises cronológicas de dados. As relações temporais existentes nos dados devem ser reveladas com a apresentação precisa da sequência de eventos. Deve possibilitar a visualização de padrões para identificação de caminhos/ligações pertinentes, tais como aqueles relacionados com uma pessoa, uma localização ou ligações, que mostram as relações entre eventos;
- 1.5.2.4. Salvar um perfil de pesquisa utilizado;
- 1.5.2.5. A difusão e o compartilhamento de redes de relacionamento entre os usuários do sistema.

1.6. Quanto a Análise Georreferenciada

1.6.1. Deverá permitir a visualização de dados distribuídos em mapas geográficos apresentando a localização da região de origem das chamadas, permitindo análises de *modus operandi* entre outros critérios.

1.6.2. Deverá permitir a seleção de áreas e acionamento de filtros, gerando mapas que apontem para os delitos investigados em uma determinada área, permitindo a visualização de informações detalhadas a respeito das ocorrências desejadas.

1.6.3. Deverá possibilitar:

- 1.6.3.1. A localização geográfica de eventos, tais como a localização de alvos, ou seja, origem e destino das chamadas telefônicas;
- 1.6.3.2. A plotagem no mapa, de toda informação contida na base de dados dotada de latitude e longitude ou que possua um endereço relacionado;
- 1.6.3.3. A geração de mapas pontuais referentes às unidades contidas na base;
- 1.6.3.4. A consulta à base de dados através de um conjunto de filtros, de forma a apresentar no mapa apenas os itens desejados pelo usuário;
- 1.6.3.5. Envio da imagem do mapa para o repositório de documentos e relatórios; e,
- 1.6.3.6. A alteração do nível de zoom no mapa.

1.7. Quanto às Exportações com ou sem criptografia, garantindo a cadeia de custódia.

- 1.7.1. Deverá possibilitar:
 - 1.7.1.1. A criação e manutenção de usuários;
 - 1.7.1.2. A criação e manutenção de diferentes perfis e níveis de acesso a cada usuário;
 - 1.7.1.3. O cadastro e manutenção de operações de interceptação;
 - 1.7.1.4. A associação de telefones, alvos, mandados e usuários a uma operação, permitindo completo gerenciamento de acesso aos dados interceptados;
 - 1.7.1.5. O cadastro e manutenção dos mandados judiciais de interceptação telefônica;
 - 1.7.1.6. Cadastro, manutenção e acompanhamento e gerenciamento de todos os direcionamentos tanto de telefonia realizados pelo sistema;
 - 1.7.1.7. Cadastro, manutenção e acompanhamento e gerenciamento de todos os encaminhamentos (SIGA-ME) realizados pelo sistema;
 - 1.7.1.8. O cadastro e manutenção das operadoras e provedores de acesso;
 - 1.7.1.9. A criação e manutenção de documentos específicos para o processo de interceptação;
 - 1.7.1.10. Cadastro e manutenção de endereços relacionados a alvos, usuários, credenciados e companhias de alvo;

- 1.7.1.11. Cadastro e manutenção de todos os documentos associados a alvos, usuários e companhias do alvo;
- 1.7.1.12. O cadastro e manutenção dos meios disponíveis para a operacionalização das interceptações;
- 1.7.1.13. A completa auditoria de todas as ações executadas no sistema, informando por quem, quando, aonde e o que foi feito no sistema por cada usuário;
- 1.7.1.14. A realização de backup de forma manual, programada e automática de todas as informações capturadas no sistema;
- 1.7.1.15. A realização de *backup* incremental de todas as informações capturadas pelo sistema; e,
- 1.7.1.16. A realização de backup de operações específicas, facilitando a localização e restauração de informações específicas.

1.8. Quanto ao Requisitos de segurança do sistema

- 1.8.1. Criptografia dos dados de *login* dos usuários;
- 1.8.2. O tráfego de informações entre o equipamento do usuário registrado e o servidor de aplicações da Solução deverá sempre ocorrer de forma criptografada durante toda a sessão;
- 1.8.3. Utilização de senhas fortes, com no mínimo 8 (oito) caracteres, contemplando pelo menos 4 (quatro) das regras abaixo:
 - 1.8.3.1. 01 (um) caractere do tipo maiúsculo;
 - 1.8.3.2. 01 (um) caractere do tipo minúsculo;
 - 1.8.3.3. 01 (um) caractere do tipo especial; e,
 - 1.8.3.4. 01 (um) caractere do tipo numérico.
- 1.8.4. Registro, para efeitos de auditoria, das atividades realizadas pelos usuários no sistema como: *login/logout*, utilização das ferramentas de análise, geração de relatórios e exportação de informações.

1.9. Quanto a Recepção e Apresentação de Contas com serviços digitais e/ou dispositivos de armazenamento

- 1.9.1. Deverá possuir módulo com função de recepção e apresentação de dados oriundos de afastamento de sigilo de contas de serviços digitais ou dispositivos de armazenamento com as seguintes características mínimas:
- 1.9.2. Permitir a importação de arquivos recebidos dos provedores de serviços de Mídias Sociais na Internet;
- 1.9.3. Permitir o tratamento de arquivos externos, por exemplo arquivos de extração de celulares;
- 1.9.4. Permitir a visualização do conteúdo encaminhado pelos provedores de mídias sociais em interface que permita a leitura do seu conteúdo na forma de conversa;
- 1.9.5. Permitir a visualização e filtragem das conversas de acordo com o tipo da mensagem;
- 1.9.6. Permitir a visualização e filtragem das conversas de acordo com os nomes dos interlocutores;
- 1.9.7. Permitir a visualização e filtragem das conversas de acordo com os nomes dos grupos;
- 1.9.8. Permitir a importação de arquivos coletados a partir de dispositivos de armazenamento de conteúdo digital, tais como: *Pen Drive* e *Hard Disk*;
- 1.9.9. Permitir identificar nos dispositivos de armazenamento digital, arquivos de imagens, documentos e áudio;
- 1.9.10. Permitir a importação de arquivos recebidos dos fabricantes de sistema operacional móvel *Google Android* e *Apple iOS* e demais S.O. móvel;
- 1.9.11. Deverá ser Capaz de decodificar as informações recebidas dos referidos fabricantes e apresentar conforme cada tipo de dado enviado;
- 1.9.12. Permitir visualização, de acordo com o tipo de dado decodificado, em interface específica, para melhor apresentar a informação presente nos metadados da coleta;
- 1.9.13. Permitir a visualização de detalhes das contas, como por exemplo, o nome e e-mail cadastrados no registro da conta;
- 1.9.14. Permitir a visualização e filtragem das pesquisas realizadas no navegador;
- 1.9.15. Permitir a visualização e filtragem dos acessos aos sites de internet;
- 1.9.16. Permitir a visualização e filtragem dos acessos ao serviço de mapas do provedor;
- 1.9.17. Permitir a visualização e filtragem das solicitações de rotas ao serviço de mapas do provedor;
- 1.9.18. Permitir adicionar comentários sobre qualquer informação recebida do provedor;

- 1.9.19. Permitir a definição de relevância do dado, de acordo com a percepção do analista de importância para a investigação;
- 1.9.20. Permitir adição de palavras-chave para categorização dos dados recebidos do provedor;
- 1.9.21. Permitir a visualização e filtragem dos eventos cadastrados nos calendários da conta do provedor;
- 1.9.22. Permitir a visualização, filtragem e download dos documentos armazenados no diretório de nuvem dos provedores;
- 1.9.23. Permitir a visualização e filtragem do histórico de acessos realizados;
- 1.9.24. Permitir a visualização e filtragem das fotos e vídeos armazenados no diretório da conta, com possibilidade de visualização do detalhamento dos arquivos, bem como visualização de seu conteúdo diretamente no sistema;
- 1.9.25. Permitir a visualização georreferenciada e filtragem dos arquivos de mídias, a partir dos dados de localização dos mesmos;
- 1.9.26. Permitir o armazenamento dos dados na base de conhecimento, com vistas a análise dos dados nos diversos módulos já requisitados neste sistema;
- 1.9.27. Permitir realizar a associação de todos os dados recebidos do provedor ao alvo;
- 1.9.28. Permitir a ativação de módulos de inteligência artificial próprios, de uso exclusivo da Solução e instalados em servidores locais;
- 1.9.29. Os módulos de inteligência artificial deverão realizar minimamente:
 - 1.9.30. Reconhecimento facial em imagens, Reconhecimento de caracteres em imagens e Transcrição automática de áudio obtidos a partir do afastamento de sigilos telemáticos;
 - 1.9.31. Deverão ser acessíveis apenas através de rede local e não podem se comunicar com a internet com a finalidade de processar suas atividades.

1.10. Quanto ao Armazenamento, Backup e Restore

1.10.1. A Solução deverá prover capacidade de armazenamento de total de 100 (cem) *terabytes* tal que permita a gravação de todas as interceptações telefônicas e sinais telemáticos ocorridos em disco, **para acesso direto através da interface do sistema**, garantido que não haja a quebra da Cadeia de Custódia. E, ainda, deverá prover capacidade de armazenamento tal que permita a gravação de todos os logs de acesso e de comandos efetuados pelos usuários do sistema, em disco, para acesso direto através de interface do sistema.

1.10.2. Estes dois tipos de armazenamento de dados deverão ficar em áreas distintas do Banco de Dados, protegidos por criptografia e com controle de acesso individualizado, garantido que não haja a quebra da Cadeia de Custódia;

1.10.3. Após os períodos acima descritos, os dados deverão ser rotacionados para unidades de backup onde deverão permanecer acessíveis por um período mínimo de 05 (cinco) anos, limitando-se a 100 (cem) *terabytes*, sem que haja a necessidade de adição ou substituição manual de unidades de armazenamento de dados, garantido que não haja a quebra da Cadeia de Custódia;

1.10.4. A Solução Integrada deverá prover um sistema e/ou subsistema (aplicação sistêmica) para cópia de dados (*backup*), de forma criptografada, que possibilite a guarda e recuperação (*restore*) de dados armazenados quando necessário, garantido que não haja a quebra da Cadeia de Custódia;

1.10.5. O sistema de *backup* deverá ser disponibilizado através de uma interface de gerenciamento *e operação interna e integrante da Solução*, possibilitando ao administrador consultar, cadastrar ou restaurar backups de dados, garantido que não haja a quebra da Cadeia de Custódia;

1.10.6. O acesso à interface de gerenciamento e operação do sistema de *backup* deve ser controlado por um procedimento de *login*, desta forma restringindo o acesso aos usuários habilitados através de senha, garantido que não haja a quebra da Cadeia de Custódia.

ANEXO III
Planilha de Formação de Custos

Cliente: **SECRETARIA DE ESTADO DE POLÍCIA MILITAR**

Endereço de entrega do material: Conforme estabelecido no Termo de Referência.

ITEM	ID SIGA	ESPECIFICAÇÃO
1	184136	SOFTWARE, TIPO: SOLUÇÃO INTEGRADA, APLICAÇÃO: INTERCEPTAÇÃO TELEFÔNICA E SINAIS TELEMÁTICOS, LICENÇA: PERPÉTUA, FORMA FORNECIMENTO: UNIDADE
DESCRIÇÃO DO ITEM ACIMA		VALOR UNITÁRIO
Solução Integrada para Interceptação Telefônica e Sinais Telemáticos com licença Perpétua, contendo todos os sistemas e subsistemas devidamente instalados e configurados com suas licenças para o pleno funcionamento.		-
Treinamento Funcional		-
Treinamento Técnico		-
Treinamento Operacional		-
Serviço de Assistência Técnica e Suporte com Suporte Presencial e Suporte Remoto para realização de Manutenção Preventiva e Corretiva e a Garantia Técnica do Objeto com fornecimento de equipamentos, componentes, peças e acessórios		-
VALOR GLOBAL DA CONTRATAÇÃO (12 MESES): R\$		

Observação: No momento do fornecimento de cotação a empresa deverá levar em consideração os tópicos do Termo de Referência.

Frisa-se que o objeto da presente demanda trata-se de ITEM ÚNICO e INTEGRADO (Solução Integrada) que abrange a descrição acima listada.

Valor total da proposta por extenso: _____



Validade da Proposta:	Prazo de entrega do material: (Conforme Termo de Referência).
____/____/____	____/____/____

Dados para pagamento:

Banco:	Agência:	C/Corrente:
--------	----------	-------------

Carimbo Padronizado de CNPJ:

(Local e Data): _____, de _____ de _____.

Assinatura do Responsável pela Empresa: _____

Observações: _____

Vendedor Responsável: _____

Telefone para contato: (____) _____



ANEXO II

ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

1. APRESENTAÇÃO

Para a garantia da continuidade operacional de todos os elementos que compõem a Solução Integrada para Interceptação Telefônica e Sinais Telemáticos com licença Perpétua contendo instalação, configuração, treinamento, garantias, assistência técnica e suporte, manutenção preventiva e corretiva, e demais licenças necessárias, para atender a Subsecretaria de Inteligência da Secretaria de Estado de Polícia Militar, no Centro Integrado de Comando e Controle - CICC, localizado à Rua Carmo Neto s/nº, Centro - Rio de Janeiro, objeto da presente contratação, em conformidade com indicadores, níveis de serviço, critérios de medição de resultado, metas, mecanismos de cálculo, forma de acompanhamento e adequações de pagamento por eventual não atendimento das metas estabelecidas, conforme estabelecido no presente documento.

2. INFORMAÇÕES GERAIS

2.1 Este anexo é parte indissociável do Contrato firmado entre a CONTRATADA e a SEPM, a partir do Edital publicado em Diário Oficial do Estado, e de seus demais anexos;

2.2 A Comissão de Gestão e Fiscalização de contratos deverá avaliar constantemente a execução do objeto por meio do Acordo de Nível de Serviço (ANS), previstos neste Anexo, para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

2.2.1 Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar, com a qualidade mínima exigida, as atividades contratadas;

2.2.2 Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada; e,

2.2.3 Descumprir obrigações contratuais e legais.



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

2.4 Durante a execução do objeto, o fiscal designado deverá solicitar a equipe técnica da CONTRATADA, caso não seja ele o responsável técnico da CONTRATANTE, os relatórios especificados no item 3 – deste Anexo, não se limitando e eles, de forma a realizar e demonstrar o monitoramento contínuo do nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir e requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas;

2.5 O representante da CONTRATADA poderá solicitar ao fiscal do contrato a avaliação de nível dos serviços;

2.6 O representante da CONTRATADA deverá assinar a avaliação de nível dos serviços, tomando ciência da avaliação realizada;

2.7 A CONTRATADA deverá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita ou não pela Comissão de Gestão e Fiscalização do contrato, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador;

2.8 Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço, em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA, de acordo com as regras previstas no ato convocatório;

2.9 É vedada a atribuição à CONTRATADA para a realização da avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços executados; e,

2.10 Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal técnico do contrato deverá 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 no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA, registrando em relatório a ser encaminhado ao Gestor do Contrato.

3. INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO

3.1 Relatórios dos Atendimentos do Sistema de Controle (*Help Desk*) Chamados/Ordens de Serviço, e de todos os canais, ressaltando que os mesmos deverão estar inseridos no *Help Desk*;

3.2 Relatórios com e-mails de comunicação;

3.3 Relatório de Disponibilidade da Solução;

3.4 Relatório de Disponibilidade de cada subsistema da Solução;

3.5 Relatórios Técnicos de Manutenção Corretiva consubstanciado com relatório fotográfico;

3.6 Relatórios Técnicos de Manutenção Preventiva consubstanciado com relatório fotográfico;

3.7 Relatórios de Desempenho;

3.8 Relatórios Analíticos das Intercepções geradas, para fins de auditoria;

3.9 Relatórios Analíticos dos Sinais gerados, para fins de auditoria,

3.10 Relatório de logs de acesso;

3.11 Relatório de falhas por elementos que compõem a Solução;

3.12 Relatório de logs de falha sistêmica (indisponibilidade) cabendo a emissão dos mesmos pela Comissão de Gestão e Fiscalização dos órgãos;

3.13 Relatórios Consolidados para fins de comprovação de execução dos serviços e validação para pagamento; e,

3.14 Não se limitando a estes, como os demais relatórios que possibilitem o monitoramento constante da execução do objeto.

4. JUSTIFICATIVA

Dada à relevância de todos os elementos que são essenciais para que a Solução Integrada funcione a pleno, caberá a CONTRATADA monitorar de forma **PROATIVA** o funcionamento de cada elemento (Solução, módulos, sistemas, subsistemas, canais de atendimento, *softwares*, *hardwares*, dispositivos, equipamentos, componentes, peças, acessórios e licenças) da Solução como um todo, observando o desempenho e qualidade baseados no ANS - Acordo de Nível de Serviço definido abaixo.

A CONTRATADA deverá acompanhar e apresentar justificativa para todos os registros passíveis de pontuação, que será analisada pela Comissão de Gestão e Fiscalização do Contrato, e respondida antes da aplicação da pontuação.

5. DOS INDICADORES, DAS METAS E DOS MECANISMOS DE CÁLCULO

5.1 Os serviços previstos no contrato deverão ser realizados, de forma que o gerenciamento dos mesmos opere dentro dos parâmetros mínimos de qualidade, bem como atender, as periodicidades e tempos de resposta, e resolução de todos os incidentes abertos, para garantirem a continuidade operacional dos serviços contratados, como também realizar as medições para fins de pagamento.

5.2 O cálculo do nível de serviço para as questões que envolvem a Solução como um todo (Solução Integrada – com seus *softwares*, ou seja, sistemas e subsistemas, aplicativos, programas e licenças; e, seus *hardwares*, ou seja, dispositivos, equipamentos, componentes, peças, acessórios e licenças), para fins de pontuação que irão contribuir na medição dos serviços prestados mensalmente. Também será utilizado o tempo de disponibilidade da Solução Integrada, ou seja, de medição do tempo em que a Solução ficou “fora do ar” no mês, validando a pontuação de não cumprimento dos serviços do ANS, conforme o Quadro, essa análise complementarará o somatório de pontuação com os demais quadros, afim de formar o cálculo para glosa ou não do pagamento a CONTRATADA.

Quadro 1 – Tempo de disponibilidade da Solução Integrada (mensal)

ANS	Disponibilidade da Solução no mês	Grau de Severidade
+/- 7.31 horas	99%	Crítica 1
+/- 21.92 horas	97%	Importante (2)
+/- 36.53 horas	95%	Relevante (3) e Moderada (4)

5.3 Para atender o Acordo de Nível de Serviço da prestação de serviço contratado, serão utilizados critérios que garantam a pronta reparação, ativação ou operacionalização de todos os ativos da Solução como um todo, através dos *softwares*, ou seja, sistemas e subsistemas, aplicativos, programas e licenças; e, seus *hardwares*, ou seja, dispositivos, equipamentos, componentes, peças, acessórios necessários, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, ininterruptamente.

5.4 O ANS será contado a partir das requisições (Chamados/Ordens de Serviço) abertas pelo *Help Desk* e/ou Canais de Atendimento (ressaltando que deverão ser registrados no *Help Desk*), e será classificada e pontuada, conforme as severidades especificadas nos itens abaixo.

5.5 A inexistência de Interceptações e Sinais Telemáticos no Servidor e/ou dispositivos, dentro das especificações contidas no Anexo I - Especificações Técnicas, assim como no Termo de Referência será considerada Severidade Crítica 1 - com Pontuação automática de 40, ainda que seja apresentada justificativa pela CONTRATADA. Ressalvando-se apenas das circunstâncias que envolverem falhas dos agentes no uso das ferramentas e recursos disponibilizados, devidamente comprovado com apuração de responsabilidade civil, administrativa e penal contra os responsáveis, caso seja detectada má fé no uso das ferramentas.

Quadro 2 - Tabela para Cálculo Mensal com relação ao Grau de Severidade X Ocorrências X Pontuação

Item	Grau de Severidade	Ocorrências (O)	Pontuação (P)
1	Crítica	1 (O) = P/3	40 pontos

		2 (O) = P/2 3 ou mais (O) = P	
2	Importante	1 (O) = P/3 2 (O) = P/2 3 ou mais (O) = P	30 pontos
3	Relevante	1 (O) = P/3 2 (O) = P/2 3 ou mais (O) = P	20 pontos
4	Moderada	1 (O) = P/3 2 (O) = P/2 3 ou mais (O) = P	10 pontos

Quadro 3 – Tabela para Cálculo Mensal do ANS por Tipo de Chamados/Ordens de Serviço

Item	Severidade	Crítérios	Reestabelecimento provisório	Solução Definitiva	Quantitativo de Ocorrência (O) no mês	Pontuação (P)	Total
1	Crítica (1)	Interrupção total da Solução Integrada	Deixar de reestabelecer a solução, após a detecção da falha, problema, ou erro no período de até 02 (duas) horas, ainda que solucione remotamente.	Deixar de reestabelecer a solução do que ocasionou a falha, problema ou erro no período de até 08 (oito) horas, remotamente ou presencialmente.			
2	Crítica (1)	Interrupção Parcial da Solução Integrada, com serviços severamente degradados sem possibilidade de execução das rotinas contidas	Deixar de reestabelecer a solução, após a detecção da falha, problema, ou erro no período de até 02 (duas) horas, ainda que solucione remotamente.	Deixar de reestabelecer a solução do que ocasionou a falha, problema ou erro no período de até 08 (oito) horas, remotamente ou presencialmente.			
3	Crítica (1)	Interrupção Parcial onde todos os Usuários cadastrados fiquem impedidos de executar as suas tarefas na Solução Integrada	Deixar de reestabelecer a solução, após a detecção da falha, problema, ou erro no período de até 02 (duas) horas, ainda que solucione remotamente.	Deixar de reestabelecer a solução do que ocasionou a falha, problema ou erro no período de até 08 (oito) horas, remotamente ou presencialmente.			
4	Crítica (1)	Paralisação da gravação da interceptação e sinais telemáticos com a perda dos dados no	Deixar de reestabelecer a solução, após a detecção da falha, problema, ou erro no período de até 02 (duas) horas, ainda que solucione remotamente.	Deixar de reestabelecer a solução do que ocasionou a falha, problema ou erro no período de até 08 (oito) horas, remotamente ou presencialmente.			

		dispositivo de gravação.					
5	Importante (2)	Interrupção da transmissão em tempo real das imagens e/ou sinais telemáticos a qualquer tempo	Deixar de reestabelecer a solução, após a detecção da falha, problema, ou erro no período de até 04 (quatro) horas, ainda que solucione remotamente.	Deixar de reestabelecer a solução do que ocasionou a falha, problema ou erro no período de até 24 (vinte e quatro) horas, remotamente ou presencialmente.			
6	Importante (2)	Interrupção parcial da Solução Integrada, onde essa paralisação dos serviços se apresentam degradados, porém os usuários conseguem executar algumas rotinas	Deixar de reestabelecer a solução, após a detecção da falha, problema, ou erro no período de até 04 (quatro) horas, ainda que solucione remotamente.	Deixar de reestabelecer a solução do que ocasionou a falha, problema ou erro no período de até 24 (vinte e quatro) horas, remotamente ou presencialmente.			
7	Importante (2)	Indisponibilidade de informações, ou seja, ausência dos dados para disponibilização, sem perda dos dados	Deixar de reestabelecer a solução, após a detecção da falha, problema, ou erro no período de até 04 (quatro) horas, ainda que solucione remotamente.	Deixar de reestabelecer a solução do que ocasionou a falha, problema ou erro no período de até 24 (oito) horas, remotamente ou presencialmente.			
8	Relevante (3)	Erros constantes	Deixar de reestabelecer a solução, após a detecção da falha, problema, ou erro no período de até 06 (seis) horas, ainda que solucione remotamente.	Deixar de reestabelecer a solução do que ocasionou a falha, problema ou erro no período de até 48 (quarenta e oito) horas, remotamente ou presencialmente.			
11	Relevante (3)	Baixo desempenho ou desempenho moderadamente degradado	Deixar de reestabelecer a solução, após a detecção da falha, problema, ou erro no período de até 06 (seis) horas, ainda que solucione remotamente.	Deixar de reestabelecer a solução do que ocasionou a falha, problema ou erro no período de até 48 (quarenta e oito) horas, remotamente ou presencialmente.			
12	Relevante (3)	Problemas intermitentes nos equipamentos ou sistemas	Deixar de reestabelecer a solução, após a detecção da falha, problema, ou erro no período de até 06	Deixar de reestabelecer a solução do que ocasionou a falha, problema ou erro no período de até 48 (quarenta e oito) horas,			

			(seis) horas, ainda que solucione remotamente.	remotamente ou presencialmente.			
13	Relevante (3)	Problemas em qualquer elemento da Solução Integrada instalada no CICC	Deixar de reestabelecer a solução, após a detecção da falha, problema, ou erro no período de até 06 (seis) horas, ainda que solucione remotamente.	Deixar de reestabelecer a solução do que ocasionou a falha, problema ou erro no período de até 48 (quarenta e oito) horas, remotamente ou presencialmente.			
14	Moderada (4)	Problemas que necessitem de ajustes, otimizações, ou ainda suporte especializado para uso da Solução Integrada	Deixar de reestabelecer a solução, após a detecção da falha, problema, ou erro no período de até 08 (oito) horas, ainda que solucione remotamente;	Deixar de reestabelecer a solução do que ocasionou a falha, problema ou erro no período de até 96 (noventa e seis) horas, remotamente ou presencialmente.			
15	Moderada (4)	Solicitação de Instalação de um elemento da Solução Integrada	Deixar de apresentar até 10 (dez) dias úteis após a abertura de requerimento pelo <i>Help Desk</i> ou outro Canal de Atendimento, o Projeto Inicial para a aprovação da CONTRATANTE.	Deixar de realizar até 15 (quinze) após entrega do Projeto Inicial devidamente aprovado pela CONTRATANTE.			
16	Moderada (4)	Solicitação de Remanejamento da Solução Integrada para outro Ponto de Presença da CONTRATANTE	Deixar de apresentar até 10 (dez) dias úteis após a abertura de requerimento pelo <i>Help Desk</i> ou outro Canal de Atendimento, o Projeto Inicial para a aprovação da CONTRATANTE, com a solicitação da demanda de remanejamento e suas justificativas.	Deixar de realizar até 15 (quinze) dias após entrega do Projeto Inicial devidamente aprovado pela CONTRATANTE.			

Quadro 4 – Avaliação por Repetição x Qualidade dos serviços prestados

Critério	Ocorrências (O)	Pontuação (P)
1) Atraso na prestação dos serviços.	Sem ocorrência	00 pontos
	01 ocorrência	10 pontos
	02 ocorrências	20 pontos
	03 ocorrências	30 pontos
	04 ou mais ocorrências	40 pontos
2) Prestação dos serviços divergente do solicitado.	Sem ocorrência	00 pontos
	01 ocorrência	10 pontos
	02 ocorrências	20 pontos

	03 ocorrências 04 ou mais ocorrências	30 pontos 40 pontos
3) Deixar de apresentar a quantidade de funcionários suficiente para atendimento de cada evento, de modo que impacte na perfeita execução do serviço.	Sem ocorrência 01 ocorrência 02 ocorrências 03 ocorrências 04 ou mais ocorrências	00 pontos 10 pontos 20 pontos 30 pontos 40 pontos
4) Permitir a presença de profissional não uniformizado/identificado adequadamente.	Sem ocorrência 01 ocorrência 02 ocorrências 03 ocorrências 04 ou mais ocorrências	00 pontos 10 pontos 20 pontos 30 pontos 40 pontos
5) Deixar de fornecer todo o material de apoio e equipamento de infraestrutura necessário ao atendimento da demanda.	Sem ocorrência 01 ocorrência 02 ocorrências 03 ocorrências 04 ou mais ocorrências	00 pontos 10 pontos 20 pontos 30 pontos 40 pontos
6) Deixar de cumprir obrigações legais e contratuais diversas.	Sem ocorrência 01 ocorrência 02 ocorrências 03 ocorrências 04 ou mais ocorrências	00 pontos 10 pontos 20 pontos 30 pontos 40 pontos

6. NÍVEIS DE SERVIÇO

6.1 Todo o detalhamento **da Solução como um todo, bem como a execução da** Assistência Técnica e Suporte, Garantia Técnica do Objeto e as manutenções, corretiva e/ou preventiva dos equipamentos, componentes, peças e acessórios e suas licenças constam no Termo de Referência e seus anexos, ressaltando que as ações deverão ser executadas de forma ***proativa***, primeiramente de forma remota, caso não sendo possível, deverá ser realizada de forma presencial. Os prazos referentes ao restabelecimento serão contabilizados a partir do início da falha ou mau funcionamento devidamente detectado, devendo ser registrado como já mencionado nos quadros acima.

Por se tratar de ser uma Solução Integrada com recursos para acesso externo devidamente credenciado e autorizado, as ações realizadas remotamente não implicam em ações que requerem interferência da CONTRATANTE.

6.2. Para as resoluções dos Chamados/Ordens de Serviços abertos pela CONTRATANTE e/ou CONTRATADA, ou ainda, necessidade de *upgrade* com objetivo de melhoria dos serviços prestados, que necessitem de interrupção dos serviços prestados pela Solução Integrada como um todo, ou em parte, independentemente do tipo de intervenção, seja para manutenção corretiva, preventiva ou *upgrade*, a CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE,

com antecedência mínima de 03 (três) dias úteis, com apresentação de um Plano de Trabalho, contendo as demandas a serem realizadas, responsáveis, mitigação de falhas durante a execução, com data de início e término definidos em conjunto com a CONTRATANTE, para submissão a instâncias superiores, caso necessite, e que tenha menor impacto para os usuários do sistema.

6.3 QUALIDADE DE ENTREGA DOS SERVIÇOS

A CONTRATADA deverá substituir qualquer que seja o elemento da Solução Integrada que seja essencial para o pleno funcionamento dos Sistemas e Subsistemas em caso de descontinuidade de algum elemento por parte de seu fabricante e/ou desenvolvedor, realizando sua instalação, configuração e manutenção sem custo adicional para a CONTRATANTE.

7. ASSISTÊNCIA TÉCNICA E SUPORTE

7.1 A Assistência Técnica e Suporte será acionada pela CONTRATANTE através dos Canais de Atendimentos elencados no Termo de Referência e seus Anexos, utilizando um subsistema como *Help Desk*; e,

7.2 Este subsistema tem objetivo de possibilitar o acompanhamento de todo suporte e resolução de problemas técnicos, e será usado pela equipe da Comissão de Gestão e Fiscalização como base para verificação de cumprimento de ANS.

8. PERIODICIDADE

Mensal.

9. INÍCIO DA MEDIÇÃO

A medição se dará a partir do 2º mês do início da prestação dos serviços contratados, com a devida homologação realizada pela Comissão de Gestão e Fiscalização no CICC, com todos os serviços em pleno funcionamento.

10. MECANISMO DE CÁLCULO

10.1 O mecanismo a ser utilizado para o cálculo será o somatório da pontuação relativa a cada atendimento não realizado, de acordo com os critérios definidos no

presente documento podendo ser pelos indicadores de qualidade e/ou pontuação pela não execução do ANS e Severidades.

10.2 As pontuações de disponibilidade devem ser totalizadas para o mês de referência, conforme métodos apresentados nos quadros acima.

10.3 A aplicação dos critérios de averiguação da qualidade resultará em uma pontuação final no intervalo de 0 a 100 pontos, correspondente à soma das pontuações obtidas para cada indicador, sendo que os pagamentos devidos, relativos a cada mês de referência, devem ser ajustados pela pontuação total do serviço, conforme tabela e fórmula apresentadas abaixo:

Quadro 5 – Pontuação para glosa de pagamento

Faixas de Pontuação de qualidade de serviço	Pagamento Devido	Fator de Ajuste do Instrumento de Medição de Resultado
Abaixo de 40 pontos	100% do valor previsto	1,00
De 40 a 49 pontos	97% do valor previsto	0,97
De 50 a 59 pontos	95% do valor previsto	0,95
De 60 a 69 pontos	93% do valor previsto	0,93
De 70 a 100 pontos	90% do valor previsto	0,90
Valor devido por ordem de serviço = [(Valor mensal previsto) x (Fator de ajuste de nível de serviço)]		

10.4 A avaliação acima de 60 pontos por 03 (três) vezes poderá motivar aplicação de sanções conforme instrumento contratual deste edital, a exemplo de multa e/ou a rescisão do Contrato;

10.5 O ajustamento do pagamento de acordo com a pontuação obtida no ANS, não impede a CONTRATANTE aplicar as sanções previstas no Edital e seus respectivos ANEXOS.

11. PLANILHA DE CONTROLE DOS ITENS PONTUADOS E DESCONTO

Quadro 6 – Avaliação por Repetição de Incidências

Mês de referência/ano	Pontuação do mês	Fator de ajuste do Instrumento de Medição de resultado	Valor parcial
------------------------------	-------------------------	---	----------------------

MÊS/202__	Pontuação do mês - (Quadro 1)	X%	R\$
	Pontuação do mês - (Quadro 2)	X%	R\$
	Pontuação do mês - (Quadro 3)	X%	R\$
	Pontuação do mês - (Quadro 4)	X%	R\$
TOTAL			R\$

Pontuação Total do Serviço: _____

Período da Avaliação: ____/____/____ a ____/____/____.

12. DATA DO ENCAMINHAMENTO DO RESULTADO DO ANS PARA A CONTRATADA, APÓS A APURAÇÃO

Dia: 10

Deverá ser encaminhado pessoalmente, por meio de representante da CONTRATADA.

13. OBSERVAÇÕES

13.1 As penalidades contratuais poderão ser aplicadas independentemente dos critérios adotados neste ANS, decorrentes da gravidade ou reincidência da inexecução dos serviços;

13.2 Mensalmente, após o último dia do mês, a Comissão de Gestão e Fiscalização do Contrato da CONTRATANTE deverá preencher este formulário para a obtenção do resultado das medidas do Acordo de Nível Serviço, comunicando à CONTRATADA sobre o resultado da apuração até o segundo dia útil do mês subsequente; e,

13.3 O Setor Financeiro da CONTRATANTE receberá da Comissão de Gestão e Fiscalização do Contrato, a medição obtida com as verificações do ANS preenchido junto com a Nota Fiscal do mês.

Rio de Janeiro, ____ de _____ de 20 ____.



Nome Fiscal do Contrato 1 ID

Nome Fiscal do Contrato 2 ID

Nome Fiscal do Contrato 3 ID



ANEXO III
MODELO DE ATESTADO DE VISITA TÉCNICA

ATESTAMOS, para fins de participação na licitação referente ao processo **SEI-350099/000017/2024**, que a empresa abaixo, por intermédio de seu representante infra-assinado, realizou a visita técnica, nesta data, no(s) local (is) informados, tomando conhecimento dos detalhes e condições inerentes à referida licitação, para adequar a elaboração das propostas às peculiaridades do objeto pretendido, dirimir dúvidas e dar pleno conhecimento das instalações e necessidades.

Empresa:.....

CNPJ:.....

Locais de Visitação	Data/Hora Início	Data/Hora Término

Rio de Janeiro, de de 202....

Assinatura:

Nome:

RG:

CPF:



ANEXO IV TERMO DE MANUTENÇÃO E SIGILO

1. Comprometo-me a manter o sigilo com relação a toda a documentação e toda a informação obtida durante a(s) visita(s) técnica realizada nas dependências das Organizações Policiais Militares da SEPM, e os pontos de interesse para a contratação pretendida no processo **SEI-350099/000017/2024**, oriunda de qualquer pessoa física, jurídica, ou de terceiros, concordando em:

- 1.1. Não divulgar, a qualquer pessoa, o conteúdo de qualquer informação;
- 1.2. Não permitir, a nenhuma pessoa, o manuseio de qualquer documentação física ou eletrônica que componha ou tenha resultado de atividades das OPMs da SEPM;
- 1.3. Não explorar, em benefício próprio ou de outras pessoas, informações e documentos adquiridos por meio da participação em atividades da SEPM.

2. Estou ciente de que a SEPM se reserva o direito de monitorar e auditar quaisquer atividades que envolvam estas informações.

3. Estou ciente também de que os termos contidos neste TERMO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO se estendem por tempo indeterminado, e independem de vínculo profissional com a SEPM.

Rio de Janeiro, de..... de 202.....

Assinatura:

Nome:

RG:

CPF:



ANEXO V MODELO ORDEM DE SERVIÇO

OBJETIVO DO REQUISITO: Formalizar o marco do início da execução dos serviços.

RESPONSÁVEL PELO PREENCHIMENTO: O chefe ou gerente da Gerência de Contratos.

ORDEM DE SERVIÇO Nº:

Referente a execução da (DESCREVER OBJETO), localizado (a) à (DESCREVER ENDEREÇO).

1. REFERÊNCIA

1.1. Processo Licitatório nº

1.2. (Modalidade) nº

1.3. Valor estimado: R\$ xxxxxx (valor por extenso)

1.4. Contrato nº

1.5. Valor do Contrato: R\$ xxxxx (valor por extenso)

1.6. Contratada:

Prazo contratual: xxxx dias corridos

Prazo de execução: xxxxx dias corridos

Data de início da execução:

Data de Conclusão da execução:

Data Base:

Fiscal/Gestor do contrato:

Pela Presente Ordem de Serviços, autorizamos a (Descrever Contratada) a iniciar na data de ____ de ____ de 20____ os serviços, objeto do contrato acima epigrafado, celebrado entre o/a (DESCREVER CONTRATANTE) e a empresa acima.

_____, _____ de _____ de _____



ANEXO VI

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, SIGILO E USO

Redação do preâmbulo do Termo a ser assinado pelo representante legal da Contratada

A CONTRATADA _____, inscrita no CNPJ sob o número _____, com sede em _____, doravante designada Signatário, neste ato representada por _____, inscrito(a) no CPF sob o número _____, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

Redação do preâmbulo do Termo a ser assinado pelos profissionais da Contratada

_____, inscrito(a) no CPF sob o número _____, doravante designado(a) Signatário, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

1. O objetivo deste Termo de Confidencialidade, Sigilo e Uso é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva e/ou sob controle do Contratante reveladas ao Signatário ou por ele acessada em função da execução do objeto do contrato __/____.
2. A expressão “informações restritas” abrange toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: dados pessoais, técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, pen drives, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, marcas e modelos utilizados, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, vulnerabilidades existentes, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outros.
3. O Signatário compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa do CONTRATANTE, das informações restritas reveladas ou acessadas.
4. O Signatário compromete-se a não utilizar, de forma diversa da prevista no contrato celebrado com o CONTRATANTE, as informações restritas reveladas ou acessadas.
5. O Signatário deverá cuidar para que as informações reveladas ou acessadas fiquem limitadas ao conhecimento próprio.



6. O Signatário obriga-se a informar imediatamente ao CONTRATANTE qualquer violação das regras de confidencialidade, sigilo e uso estabelecidas neste Termo de que tenha tomado conhecimento ou que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

7. A quebra da confidencialidade, do sigilo ou das condições de uso das informações restritas reveladas ou acessadas, por ação ou omissão do Signatário, devidamente comprovada, sem autorização expressa do CONTRATANTE, sujeitará o Signatário às consequências legais e sanções cabíveis, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo CONTRATANTE, inclusive os de ordem moral, bem como às responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

8. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável e suas obrigações perdurarão inclusive após o término da vigência do contrato mencionado no item 1 deste instrumento.

9. O Signatário manifesta explícita ciência e se compromete a observar as seguintes normas de segurança, privacidade e proteção de dados do CONTRATANTE, cuja cópia recebeu: _____

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, o Signatário assina o presente Termo.

Rio de Janeiro, de de.....

Assinatura: