



AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL  
SCS, Quadra 09, Lote C, Torre A - 1º Andar, Edifício Parque Cidade Corporate - Bairro Setor Comercial Sul, Brasília/DF, CEP 70308-200  
Telefone: +55 (61) 3314-4154 - [www.anac.gov.br](http://www.anac.gov.br)

## TERMO DE REFERÊNCIA

### APOIO À GESTÃO DE PROJETOS DE TIC

#### Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
08/08/2022	1.0	Finalização da primeira versão do documento	Equipe de Planejamento
17/10/2022	2.0	Revisão do documento após análise jurídica	Equipe de Planejamento

**Referência: Arts. 12 a 24 IN SGD/ME N° 1/2019**

#### 1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

Prestação de serviços especializados de apoio à gestão de projetos de tecnologia da informação e comunicação, sob demanda, conforme catálogo de serviços e de acordo com padrões de desempenho e qualidade estabelecidos neste Termo de Referência.

#### 2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

2.1. A presente licitação visa à contratação de empresa especializada em apoio à gestão de projetos de tecnologia da informação e comunicação, a serem prestados sob regime de entregas sob demanda, por preço unitário.

#### 2.2. Serviços que compõem a solução

Tabela 1 - Descrição do Serviço

Id.	Descrição do Bem ou Serviço	Código CATMAT/CATSER	Quantidade	Métrica ou Unidade
-----	-----------------------------	-------------------------	------------	--------------------

1	Serviços de apoio a gestão de projetos de TIC	27260	6.436	UST
---	---	-------	-------	-----

2.3. A presente contratação adotará o regime de execução de empreitada por preço unitário.

2.4. A métrica ou unidade de serviço é a Unidade de Serviço Técnico (UST).

2.5. O prazo de vigência do contrato é de 06 (seis) meses, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, com base no artigo 57, II, da Lei 8.666, de 1993.

### 3. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

#### 3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação

3.1.1. A Superintendência de Tecnologia da Informação (STI) da ANAC, no desempenho de suas atribuições e competências e em atendimento às demandas oriundas de áreas de negócio da Instituição e de público externo, é responsável pelo desenvolvimento e manutenção do parque de sistemas da Agência, pela implementação de melhorias e sustentação da infraestrutura de tecnologia da informação e pela execução das ações e iniciativas elencadas no Plano Diretor de Tecnologia de Informação e Comunicação (PDTIC) (Anexo I).

3.1.2. Os sistemas desenvolvidos e sustentados pela STI têm papel preponderante no atingimento dos objetivos estratégicos da Agência Nacional de Aviação Civil, enquanto promotora da excelência da aviação civil brasileira, e na disponibilização de informações às áreas de fiscalização e à sociedade civil, estando diretamente relacionados à tomada de decisão, para garantir e aprimorar a segurança e qualidade dos serviços oferecidos pelo setor aéreo brasileiro.

3.1.3. Tais sistemas de informação são desenvolvidos tanto por quadro próprio da Agência, quanto através de execução indireta por empresa terceirizada contratada de desenvolvimento e manutenção de softwares.

3.1.4. Os itens de desenvolvimento seguem fluxos de gestão de projetos durante sua execução e os itens de sustentação seguem processos de tecnologia da informação internalizados pela equipe que contam com equipe de facilitação para sua consecução.

3.1.5. Nesse contexto, é fundamental a atuação de profissionais que atuem como gerentes de projetos, tanto no gerenciamento dos projetos de desenvolvimento quanto no apoio aos gestores dos sistemas.

3.1.6. Tal apoio especializado em gerenciamento de projetos e facilitação proporciona que os anseios e necessidades das áreas de negócio (objetivos) sejam atendidas pela equipe de desenvolvimento, de maneira que os esforços resultem em atingimento dos objetivos e os projetos sejam bem sucedidos, com impactos no melhor aproveitamento dos recursos humanos e financeiros aplicados no processo.

3.1.7. Por outro lado, a STI da ANAC possui também a incumbência de elaboração e execução do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação do Órgão. O PDTIC é um instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos disponíveis que objetiva atender às necessidades tecnológicas dos órgãos, no cumprimento de seu papel social, num determinado período de tempo.

3.1.8. Este Plano, construído em colaboração com todas as áreas da ANAC, envolve iniciativas e melhorias consignadas em projetos estratégicos, táticos e operacionais a serem desenvolvidos num determinado período.

3.1.9. Os projetos são priorizados em alinhamento ao Plano Estratégico da ANAC, para o atingimento das metas institucionais.

3.1.10. A realização das ações e iniciativas a serem desenvolvidas para o cumprimento do Plano apresentam metodologia de gerenciamento de projetos de TIC, requerendo processos de planejamento, execução, monitoramento, controle e avaliação dos projetos para garantir a entrega efetiva de valor de cada projeto, demandando, desta forma, a atuação de equipe especializada em escritório de projetos de TIC, assim como o constante apoio à gestão do portfólio de projetos.

3.1.11. O Plano Diretor de Tecnologia da Informação da ANAC (PDTIC 2022/2023), alinhado à Estratégia de Governo Digital 2020/2022 (EDG) e elaborado pela STI e Comitê da Tecnologia da Informação, tem o objetivo de atender as necessidades finalísticas e de suporte das áreas da ANAC, no que concerne a transformação digital para o biênio 2022/2023. Trata-se de um instrumento que faz o planejamento e gestão dos recursos de TIC para potencializar a melhoria contínua e garantir maior qualidade na prestação dos serviços aos cidadãos.

3.1.12. No PDTIC 2022/2023 da ANAC, encontram-se consignados 131 (cento e trinta e um) projetos a serem desenvolvidos neste biênio, contando com projetos cujos benefícios são dirigidos ao público interno e externo da ANAC, no segmento de desenvolvimento de sistemas, governança de TIC, infraestrutura de tecnologia da informação e segurança.

3.1.13. Para perseguir o propósito de entregar valor utilizando os recursos de forma eficiente, essas atividades devem ser planejadas e coordenadas de acordo com princípios de boas práticas de gestão, transparência no monitoramentos e tempestividade na informações referentes aos ciclos de vida das ações, requerendo assim o apoio de profissionais especializados em gerenciamento de projetos.

3.1.14. Paralelamente a isso, a grande quantidade de dados e informações gerados que impactam no direcionamento das tomadas de decisão torna de fundamental importância a atuação de uma equipe que apoie a STI na crescente necessidade de mensurar e divulgar as metas e os indicadores de TIC, em alinhamento com as necessidades estratégicas da ANAC e como resposta à sociedade.

3.1.15. Nessa esteira, percebemos a necessidade de que as decisões sejam pautadas em dados confiáveis e de fácil compreensão, por meio de relatórios e painéis de visualização atualizados, com a evolução do andamento dos projetos do PDTIC ou que mostrem o atingimento das metas setoriais e estratégicas.

3.1.16. Por fim, a gestão e governança de TIC tem como um de seus pilares as boas práticas materializadas em diretrizes, metodologias e manuais desenvolvidos pelas equipes internas relacionados a tecnologia da informação, além de material instrucional para divulgação aos envolvidos na gestão de projetos e aos gestores de sistemas.

3.1.17. Trata-se de um conjunto de iniciativas de apoio a gestão de TIC para o aprimoramento e melhoria objetivando a institucionalização dos processos de TI e o êxito das ações da STI. Nesses casos, é importante contar com equipe especializada em apoio a gestão para dar suporte à elaboração de minutas de manuais e diretrizes de TIC e à atualização desses documentos.

3.1.18. Pelo exposto, fica evidenciado que para atingir as metas dos projetos dentro das restrições existentes, é necessário haver um trabalho eficaz de gerenciamento de projetos, por meio de metodologias ágeis e uso de instrumental adequado de gestão de equipes, envolvendo documentação e monitoramento das etapas dos projetos.

3.1.19. Considerando as necessidades elencadas, cumpre a esta STI prover meios adequados e eficientes, do ponto de vista do interesse público, para obter os resultados almejados.

3.1.20. O Decreto 9.507, de 21 de setembro de 2018, dispõe sobre atividades que podem ser executadas de forma indireta pela Administração Pública Federal. O Art. 3º deste Decreto elenca as atividades em que há vedação de execução indireta, por serem relacionadas a tomada decisão, planejamento, controle, coordenação, que têm característica estratégica do ponto de vista institucional.

3.1.21. As necessidades apresentada nos itens acima não se enquadram na vedação do Art. 3º do Decreto 9.507, podendo ser executadas por empresas contratadas para apoiar a STI no desempenho de suas competências.

3.1.22. Nessa toada, o inciso XXIII do art. 1º da Portaria 443, de 27 de dezembro de 2018, reforça que a prestação de serviços de informação devem ser preferencialmente objeto de execução indireta.

3.1.23. Por fim, é importante enfatizar que as necessidades mencionadas, embora acessórias, têm caráter de essencialidade pois sua interrupção pode comprometer o funcionamento da atividade da STI, dada a dependência que há na atualidade em relação a recursos e serviços de tecnologia da informação, se caracterizando assim como serviços de natureza continuada.

3.1.24. Sendo assim, necessita-se de apoio especializado de escritório de projetos que propicie a efetividade do cumprimento do papel da STI/ANAC, de forma a entregar os produtos e serviços aos usuários internos e externos, contribuir na melhoria da transparência e tomada de decisão e na efetividade do uso dos recursos públicos destinados à recursos de tecnologia da ANAC.

3.1.25. Vale ressaltar que desde o ano de 2017, a ANAC teve apoio especializado em gestão de TIC, que possibilitou diversos benefícios, entre os quais destacamos o bom desempenho na execução dos Planos Diretores de TIC da ANAC durante no referido período, a melhor qualidade das informações armazenadas e tempestividade no registro de atualização das informações dos projetos na plataforma de acompanhamento, assim como nos painéis de visualização das informações.

3.1.26. A presente contratação visa substituir o Contrato nº 23/ANAC/2017, cuja vigência se encerrará em 22/10/2022.

## 3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos

OE11	Aprimorar a gestão da informação para tomada de decisão.
OE13	Promover a alocação de recursos de forma estratégica e efetiva.

ALINHAMENTO AO PDTIC (2022/2023)		
ID	Projeto do PDTIC	Meta do PDTIC associada
2CTDTI22012	Contratação de empresa de apoio à gestão de TIC	Percentual de Execução do PDTIC

ALINHAMENTO AO PAC (2021)	
Item	Descrição
47	Contratação de empresa de apoio à gestão de TIC

3.2.1. No que tange ao alinhamento à Estratégia de Governo Digital, a presente contratação atende de forma indireta aos princípios que norteiam a transformação do governo por meio de tecnologias digitais, pois ainda que não tenha objetivos vinculados diretamente ao cumprimento das medidas de transformação, tem intuito de apoiar ações e iniciativas de projetos de tecnologia da informação da ANAC que dão suporte àquela Estratégia de Governo.

### 3.3. Estimativa da demanda

3.3.1. A estimativa de demanda referente aos serviços de apoio à gestão de projetos de TIC, a serem executados no período de outubro de 2022 a abril de 2023, baseou-se nos produtos a serem entregues pela empresa contratada nesse período de acordo com as áreas a serem atendidas. A metodologia utilizada teve por base a construção de um catálogo de serviços cujo objeto final são os produtos necessários às atividades das áreas demandantes para a continuidade de execução de suas atividades.

3.3.2. O catálogo de serviços encontra-se no "Anexo II - Catálogo de Serviços" e abrangeu todos os itens relativos aos serviços esperados, possibilitando a estimativa de valores dos serviços a serem contratados. Estimou-se o total de horas de trabalho necessárias à execução das atividades contidas no catálogo e também no valor estimado da hora do perfil profissional.

3.3.3. O Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação da ANAC, referente ao ciclo 2022/2023, foi utilizado como documento de referência para levantamentos das necessidades de iniciação, replanejamento, fechamento e monitoramento dos projetos, mais especificamente o "Anexo I - Plano de Ações PDTI 2022/2023", o qual compila os projetos de diferentes naturezas (projetos de desenvolvimento, contratações corporativas de TI, contratações departamentais de TI e projetos estruturantes) e apresenta o portfólio priorizado de forma detalhada por trimestre de execução. Assim, foi possível estimar as atividades de apoio à gestão de projetos de TIC considerando as quantidades de projetos, sua distribuição ao longo do tempo e simultaneidade de execução de projetos.

3.3.4. Observou-se, também, a necessidade de segregar os itens referentes a projetos de softwares em relação aos demais projetos, devido a suas especificidades e realização de maior quantidade de artefatos e de interações com as equipes envolvidas.

3.3.5. Nesse sentido, também foi definido no catálogo um item que atende especificamente as atividades relacionadas a desimpedimento negocial de itens de softwares, os quais não têm entregas de artefatos usuais de gestão de projetos, mas sistemática própria de comunicação com os envolvidos e entrega baseada em homologação de itens.

3.3.6. Ainda no segmento de gestão de projetos, é necessário considerar a importante demanda referente ao gerenciamento de portfólio de projetos e a elaboração do PDTIC.

3.3.7. O PDTIC trata-se de um documento de diagnóstico e planejamento construído em colaboração com todas as áreas da ANAC e que é elaborado pela STI e Comitê da Tecnologia da Informação.

3.3.8. Em que pese, a contribuição e construção coletiva do Plano, as atividades que sustentam a definição do documento finalizado ficam a cargo sobretudo da área de projetos da STI, a qual é responsável pela gestão e ciclos de entregas que resultam no PDTIC da ANAC.

3.3.9. Há que se considerar ainda, dentro do escopo de gestão de projetos, necessidades relacionadas apoio às atividades de revisão e atualização de metodologias, diretrizes, instruções e documentos correlatos, apoio à preparação de material informativo e instrucional para equipes envolvidas em projetos. Nesse sentido, foram incluídos no catálogo itens de serviços para contemplar tais necessidades.

3.3.10. Por fim, contabilizou-se a expectativa semestral de horas profissionais estimadas para a execução dos serviços em tela, a fim de atender ao apoio à gestão de projetos no âmbito da STI.

3.3.11. A estimativa semestral na métrica "Unidade de Serviço Técnico" baseou-se no custo estimado dos profissionais relacionados para desempenharem as atividades do catálogo.

3.3.12. A UST foi definida como sendo igual ao custo de 01 (uma) hora do profissional "Gerente de Projetos"/"Gerente de Projetos - Software".

3.3.13. O custo dos profissionais foi obtido a partir do salário médio resultante de pesquisa salarial em contratações públicas, contrato vigente, guias de pesquisas salariais de grande circulação e site especializado que utiliza dados do CAGED, acrescido de encargos e obrigações trabalhistas.

3.3.14. Desta forma, obteve-se a estimativa semestral de UST para a presente contratação, número equivalente ao total de horas profissionais para atendimento do catálogo em sua integralidade, conforme a Tabela 2 abaixo:

Tabela 2 - Estimativa semestral de demanda (UST)

Categoria Profissional	Quantidade de UST
Gerente de Projetos / Gerente de Projetos - Software	6.436

3.3.15. Cumpre esclarecer que não há diferenciação no que diz respeito a nível de senioridade e estimativa salarial entre os perfis profissionais "Gerente de Projetos" e "Gerente de Projetos - Software" e que a distinção reside exclusivamente nos requisitos de qualificação e experiência profissional, daí apresentar-se de forma consolidada a estimativa semestral de demandas de UST.

3.3.16. As atividades a serem exercidas por cada perfil profissional encontram-se detalhadas no "Anexo II - Catálogo de Serviços".

3.3.17. A execução contratual se dará por demanda, mediante solicitação da contratante, limitada ao quantitativo máximo contratado de UST semestrais, sem garantia de consumo mínimo.

3.3.18. Além disso, não há previsão quanto à distribuição da demanda ao longo dos meses, sendo de responsabilidade exclusiva da contratada dimensionar adequada e tempestivamente sua capacidade de atendimento para fazer face às ordens de serviço, inclusive respeitando os prazos e níveis mínimos de serviço.

#### 3.4. Parcelamento da Solução de TIC

3.4.1. O objeto a ser entregue é composto por 02 (dois) perfis profissionais relacionados a natureza dos projetos a serem acompanhados, porém são itens que integram uma única solução/serviço, que é o apoio a gestão de projetos de tecnologia da informação.

3.4.2. O fato de cada perfil profissional possuir atribuições e habilitações distintas não tem o condão de tornar o serviço de terceirização em si distinto.

3.4.3. Na prática, qualquer empresa de terceirização especializada em escritório de projetos de TIC tem a possibilidade de se habilitar à totalidade dos itens de serviços, já que o serviço/solução prestado em relação aos perfis será o mesmo.

3.4.4. Portanto, não há especialização típica na terceirização dos perfis profissionais que justifique o parcelamento do objeto como medida de “melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e à ampliação da competitividade”. O parcelamento deve recair em serviços que reste comprovado que as empresas atuam no mercado de forma segmentada por especialização, sendo legítima a contratação conjunta de serviços terceirizados, sob gestão integrada da empresa contratada.

3.4.5. Adicionalmente, para a Administração, o não parcelamento significará economia de escala, já que a gestão contratual poderá se concentrar em uma única empresa.

3.4.6. Esclareça-se, por fim, que o fato de o trabalho a ser prestado pela contratada ser “serviços especializados de apoio” não significa que o serviço de terceirização em si é especializado, ao contrário, é extremamente padronizado nos dias atuais e submetido a enorme concorrência do mercado, portanto, o não parcelamento não representará qualquer restrição à mencionada competitividade, visto que quaisquer empresas de terceirização de escritório de projetos possuem habilitação e condições suficientes para participarem do certame, independentemente do agrupamento posto.

### 3.5. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados

3.5.1. O objetivo da presente contratação é prover meios à contratante que viabilizem a atuação de serviços especializados que proporcionarão maior maturidade e aprofundamento técnico no atendimento das necessidades inerentes ao gerenciamento de portfólio e projetos de tecnologia da informação e comunicação da ANAC.

3.5.2. Além disso, irá permitir o cumprimento de sua atribuição precípua de planejar, avaliar, executar, atualizar e monitorar a produção da documentação de projetos, garantindo seu ciclo de vida e processos de melhoria contínua, comprimindo riscos, bem como propiciar a adequada divulgação e transparência das informações relacionadas à execução do PDTIC e das atividades de sustentação do parque de sistemas instalado.

3.5.3. Desta forma, são resultados esperados para a presente contratação:

3.5.3.1. Colaboração para o atendimento das demandas por projetos, serviços e sistemas de tecnologia da informação e comunicação da Agência;

3.5.3.2. Melhoria na qualidade dos serviços oferecidos aos usuários e à sociedade decorrentes de projetos de TIC, cujo apoio serão prestados por pessoal devidamente capacitado nas funções, complementando os recursos humanos alocados na STI;

3.5.3.3. Agilidade na execução dos serviços técnicos de apoio à gestão de projetos, uma vez que a quantidade de servidores nessas funções não é suficiente para atender satisfatoriamente a todas as demandas;

3.5.3.4. Monitoramento eficaz dos recursos humanos e do orçamento disponibilizado aos projetos de TIC da ANAC;

3.5.3.5. Melhor acompanhamento dos projetos que contribuem para os objetivos estratégicos do Órgão;

3.5.3.6. Elevação da maturidade da STI em gestão de projetos;

3.5.3.7. Indução recorrente e sistemática de melhorias na gestão de projetos, a partir da estruturação de todas as iniciativas de TIC com base nas melhores práticas de gerenciamento de projetos, com vistas a obter uma gestão orientada a resultados, maior transparência e melhoria dos controles para plena execução das atividades da STI;

3.5.3.8. Maior eficiência no atendimento das demandas;

3.5.3.9. Maior eficiência na validação das entregas;

3.5.3.10. Utilização das melhores práticas e capacidade técnica para garantir a qualidade do serviço e o atendimento às necessidades da Autarquia;

3.5.3.11. Apoio no processo de tomada de decisão nas ações relativas a investimentos tecnológicos da Autarquia;

3.5.3.12. Ajustes da necessidade de recursos de acordo com as demandas recebidas;

3.5.3.13. Aumento da capacidade de atendimento às demandas do portfólio estratégico de TIC da ANAC, para a gestão dos programas e projetos do PDTIC;

3.5.3.14. Atendimento à crescente necessidade de mensurar e divulgar as metas e os indicadores de TIC, alinhadas com as necessidades estratégicas da instituição e respostas à sociedade;

3.5.3.15. Dar efetividade na realização e no monitoramento dos trabalhos de priorização, planejamento, execução e comunicação dos programas, projetos e ações a serem executados, além de garantir a continuidade das ações, melhorando o serviço prestado pela área de TIC que suporta os processos de negócio da ANAC;

3.5.3.16. Apoio ao planejamento tático-operacional de programas, projetos ou ações prioritárias e na gestão de portfólio;

3.5.3.17. Apoio à análise e implementação do PDTIC atual, identificando melhorias a serem realizadas, assim como a construção do próximo PDTIC;

3.5.3.18. Apoio à elaboração, revisões e atualizações do Plano Diretor de TIC, incluindo a definição e revisão de objetivos;

3.5.3.19. Apoio à construção de estratégia e metodologia para gestão do portfólio de TIC, incluindo programas, projetos e ações;

3.5.3.20. Apoio à elaboração e implantação de metodologias para a gestão de projetos de TIC, incluindo planejamento, monitoramento, avaliação e controle.

## 4. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

### 4.1. Requisitos de Negócio

4.1.1. A empresa contratada deverá prestar os serviços de apoio à gestão de projetos e gerenciamento de portfólio de projetos de tecnologia da informação e comunicação da ANAC.

4.1.2. Para tanto, a empresa contratada deverá:

- 4.1.2.1. Apoiar o monitoramento e controle do ciclo de vida dos projetos da STI da ANAC, através de apoio no planejamento, execução e encerramento formais dos programas, projetos e planos de ação;
- 4.1.2.2. Apoiar na estruturação e revisão do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC;
- 4.1.2.3. Assessorar e participar das ações alinhadas com o PDTIC institucional;
- 4.1.2.4. Apoiar a gestão de portfólio de projetos;
- 4.1.2.5. Apoiar a análise de mudanças de portfólio para inclusão, repriorização e suspensão de projetos;
- 4.1.2.6. Atualizar a carteira de projetos, identificando, qualificando e atualizando o status dos projetos novos e em andamento, avaliando a qualidade das informações disponíveis, o desempenho do projeto/empreendimento e recomendando ações relacionadas;
- 4.1.2.7. Apoiar a etapa de preparação e estruturação dos projetos de TIC contemplados no PDTIC vigente, através de elaboração de cronograma dos projetos a serem iniciados no período estabelecido;
- 4.1.2.8. Cadastrar os projetos do PDTIC vigente na ferramenta automatizada de gestão de projetos de TIC utilizada pela ANAC;
- 4.1.2.9. Coletar informações com os responsáveis pelos projetos a serem iniciados e também nos formulários de necessidades recebidos e cadastrar na ferramenta automatizada de gerenciamento de projetos utilizada pela contratante, tais como: título do projeto, macroprocesso, processo, objetivo institucional, programa, orçamento previsto, valor do item mensurável, ação estratégica, demandante, patrocinador, gerente do projeto, gerente adjunto, datas de início e fim do projeto, início e fim do plano de projeto, natureza, área executora, escritório responsável, ano, área demandante, partes interessadas, código PDTIC, portfólio, grandes eventos, periodicidade de atualização, critério farol prazo, se é publicável, se foi assinado, tipo de projeto;
- 4.1.2.10. Apoiar na gestão dos formulários de levantamento de necessidades, mediante conferência de todos os projetos do PDTIC, formulários e inserção dos formulários na ferramenta automatizada;
- 4.1.2.11. Apoiar o levantamento de escopo mediante elaboração de plano de ação e planejamento da execução de acordo com critérios definidos pela contratante;
- 4.1.2.12. Apoiar a geração e definição de linha de base inicial do projeto em planilha e na ferramenta automatizada;
- 4.1.2.13. Apoiar a elaboração do Plano de Gerenciamento de Projeto (PGP) por meio de coleta e cadastramento dos respectivos dados, como responsáveis, estrutura analítica, escopo, não escopo, justificativa e objetivos do projeto, entregas esperadas, linha de base, premissas, restrições, plano de recursos humanos, plano de comunicação;
- 4.1.2.14. Apoiar a elaboração de pareceres técnico sobre viabilidade de projetos;
- 4.1.2.15. Coletar informações com os responsáveis pelos projetos em andamento e inserir as informações na plataforma de gerenciamento de projetos utilizada pela contratante, tais como: entregas realizadas, percentual de conclusão, diário do projeto, *status report*;
- 4.1.2.16. Apoiar a atualização semanal do diário do projeto e mensal do *status report*, ou sempre que solicitado;
- 4.1.2.17. Apoiar a análise dos relatórios de estado dos projetos extraídos da ferramenta automatizada;
- 4.1.2.18. Cadastrar mudanças de projetos na ferramenta automatizada, como cronograma planejado, plano de recursos humanos, plano de comunicação, plano de riscos, informando tipo de mudança, solicitante, data da solicitação, descrição da solicitação e justificativa, sempre que houver alteração nos projetos;
- 4.1.2.19. Incluir, alterar e atualizar os projetos e respectivas tarefas na plataforma de gerenciamento de projetos utilizada pela ANAC e em ambientes de colaboração;
- 4.1.2.20. Elaborar e gerir cronograma dos projetos, com data estimada/prevista com base nas ações realizadas e fases do projeto com data;
- 4.1.2.21. Apoiar no levantamento de múltiplos objetivos que estão associados ao projeto e múltiplos projetos associados a um objetivo;
- 4.1.2.22. Apoiar na avaliação de cronogramas, prioridades, riscos e custos dos projetos;
- 4.1.2.23. Elaborar matriz de atribuição RACI, ferramenta que possibilita visualização das responsabilidades de projetos (R: Responsible / A: Accountable / C: Consulted / I: Informed);
- 4.1.2.24. Elaborar e gerir diagrama de Gantt;

- 4.1.2.25. Elaborar o *roadmap* do projeto, composto pelos insumos necessários para que a atividade seja realizada com sucesso, produtos ou resultados esperados e matriz de responsabilidade para as entregas;
- 4.1.2.26. Registrar justificativa para a postergação das ações e apresentar os atrasos por ação com as justificativas;
- 4.1.2.27. Realizar a gestão de comunicações com as partes interessadas em cada projeto com fins de providenciar reporte das informações;
- 4.1.2.28. Apoiar a comunicação e disseminação de informações de acordo com a matriz de comunicação do plano de comunicação dos projetos;
- 4.1.2.29. Executar a elaboração de artefatos nas ferramentas de gerenciamento de projetos, como termos de abertura e de encerramento e lições aprendidas;
- 4.1.2.30. Apoiar no monitoramento e controle de cancelamento e paralisação de projetos;
- 4.1.2.31. Incluir, elaborar e submeter à validação dos responsáveis os documentos referentes a iniciação ou abertura dos projetos (TAP), plano de gerenciamento do projeto (PGP), solicitação de mudanças (SM) e encerramento (TEP) dos projetos no Sistema Eletrônico de Informações - SEI! da ANAC, conforme orientação do requisitante;
- 4.1.2.32. Atualizar semanalmente os indicadores dos projetos na ferramenta automatizada de gerenciamento de projetos;
- 4.1.2.33. Apoiar a elaboração de relatório de indicadores de execução dos projetos, apresentando semanalmente o indicador atualizado do cenário de desempenho 'previsto x realizado', juntamente com relatórios de acompanhamento de semáforos e os diários de bordo;
- 4.1.2.34. Apoiar o planejamento, preparação e condução das reuniões de ciclo de vida dos projetos e reuniões de governança definidas no modelo de gerenciamento;
- 4.1.2.35. Criar cenários para priorização de projetos com base nos recursos disponíveis (orçamento, recursos humanos e critérios customizáveis);
- 4.1.2.36. Auxiliar na gestão de demanda de capacidade para avaliação e priorização de propostas e projetos de acordo com critérios estabelecidos pela contratante;
- 4.1.2.37. Apoiar na gestão e alocação de recursos humanos distribuídos dentre os diversos projetos, com base na disponibilidade, capacidade e competências;
- 4.1.2.38. Apoiar no gerenciamento orçamentário, financeiro e de custos, com detalhamento por tipo de custo, periodicidade pré-definida e comparativo de custo, incluindo os estágios da despesa pública: planejado, aprovado, empenhado, liquidado e pago;
- 4.1.2.39. Apoiar na elaboração do planejamento de contratações de tecnologia da informação e comunicação no Plano Anual de Contratações - PAC;
- 4.1.2.40. Contribuir para a identificação, mensuração e acompanhamento de metas e indicadores estratégicos, de desempenho de projetos, de aderência a metodologia de gestão de projetos e de governança;
- 4.1.2.41. Coletar dados e elaborar relatórios de análise e mensuração de benefícios e de desempenho do portfólio como apoio à tomada de decisão da coordenação da área;
- 4.1.2.42. Auxiliar a elaboração da comunicação e a prestação de contas das ações empreendidas pela STI;
- 4.1.2.43. Apoiar a consolidação das solicitações de mudança (alterações, inclusões, cancelamentos e paralisações) em relatórios a fim de subsidiar a confecção do sumário executivo;
- 4.1.2.44. Orientar os gerentes de projetos quanto às melhores práticas de gestão de projetos;
- 4.1.2.45. Apoiar tecnicamente a elaboração, aperfeiçoamento, divulgação, monitoramento, manutenção, implantação e avaliação de metodologias de gerenciamento de portfólio, projetos e programas corporativos de TIC e de diretrizes concernentes à área de TIC da ANAC;
- 4.1.2.46. Atuar utilizando metodologia ágil e Metodologia de Manutenção e Desenvolvimento da ANAC - MDMS no caso de projetos de software;
- 4.1.2.47. Apoiar os *product owners* na especificação e levantamento de requisitos funcionais dos sistemas e aplicativos sustentados ou desenvolvidos;
- 4.1.2.48. Apoiar as áreas gestoras nas atividades de priorização de *backlog*;
- 4.1.2.49. Comunicar aos *stakeholders* as decisões, entraves e resultados dos projetos/processos de tecnologia da informação;
- 4.1.2.50. Apoiar na seleção de recursos necessários aos projetos;
- 4.1.2.51. Apoiar na validação de artefatos de projetos de tecnologia da informação;
- 4.1.2.52. Apoiar no entendimento das interações pelos envolvidos nos processos de software;
- 4.1.2.53. Apoiar na facilitação, compreensão e agilidade dos eventos envolvidos na metodologia ágil definida pela contratante;



4.1.2.54. Apoiar na interlocução entre as equipes da contratante e as demais equipes envolvidas no processo de desenvolvimento de softwares.

## 4.2. Requisitos de Capacitação

4.2.1. A contratada deverá providenciar treinamento de seus funcionários no que diz respeito à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), a ser comprovado previamente ao cadastramento do colaborador junto á contratante, destinada a garantir que os envolvidos entendam suas responsabilidades e os procedimentos de proteção de dados pessoais.

## 4.3. Requisitos Legais

4.3.1. [Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993](#) – Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.

4.3.2. [Decreto nº 3.555, de 8 de agosto de 2000](#) – Aprova o Regulamento para a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns.

4.3.3. [Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002](#) – Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.

4.3.4. [Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006](#) - Institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte.

4.3.5. [Instrução Normativa nº 01/2010 SLTI/MPOG, de 19 de janeiro de 2010](#) - Dispõe sobre critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional.

4.3.6. [Decreto 7.174, de 12 de maio de 2010](#) – Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União.

4.3.7. [Portaria MP/STI nº 20/2016, de 14 de junho de 2016](#) - Dispõe sobre orientações para contratação de soluções de Tecnologia da Informação no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.

4.3.8. [Instrução Normativa nº 5, de 26 de maio de 2017](#) - Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.

4.3.9. [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#) - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

4.3.10. [Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018](#) - Dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União.

4.3.11. [Instrução Normativa ANAC nº 128, de 6 de novembro de 2018](#) e suas alterações - Aprova a Política de Segurança da Informação e Comunicações - PoSIC no âmbito da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC.

4.3.12. [Portaria nº 443, de 27 de dezembro de 2018](#) - Estabelece os serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta, em atendimento ao disposto no art. 2º do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018.

4.3.13. [Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019](#) e suas alterações - Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

4.3.14. [Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019](#) - Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal.

4.3.15. [Instrução Normativa GSI/PR nº 1, de 27 de maio de 2020](#) - Dispõe sobre a Estrutura de Gestão da Segurança da Informação nos órgãos e nas entidades da administração pública federal.

4.3.16. [Resolução ANAC nº 569, de 25 de junho de 2020](#) - Aprova o Código de Ética e Conduta dos Agentes Públicos da ANAC.

4.3.17. [Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021](#) – Lei de Licitações e Contratos Administrativos.

4.3.18. [Instrução Normativa ANAC nº 172, de 2 de agosto de 2021](#) - Aprova a Política de Proteção de Dados Pessoais - PoPD no âmbito da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC.

4.3.19. [Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, de agosto de 2022.](#)

#### 4.4. Requisitos Temporais

4.4.1. Os primeiros 30 (trinta) dias corridos contados após o início da vigência do contrato serão considerados como período de adaptação e ajustes, durante o qual a contratada deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, adequação de processos internos e outras transições necessárias, de modo a assegurar a execução satisfatória dos serviços, não sendo aplicados os indicadores de níveis mínimos de serviços (NMSE) para as ordens de serviço concluídas durante esse período, desde que a contratada comprovadamente demonstre que os trabalhos de execução das demandas estão em andamento, com a entrega dos produtos e artefatos esperados.

4.4.2. A contratada estará sujeita ao cumprimento de diferentes categorias de prazos para conclusão das demandas, conforme especificado no catálogo de serviços. O descumprimento sujeitará a contratada a glosas no faturamento de acordo com os níveis mínimos de serviços constantes no item 7.5 deste documento.

4.4.3. Todas as atividades de apoio à gestão de projetos solicitadas pela contratante nos termos do catálogo e mediante abertura de demandas específicas deverão ser concluídas dentro dos prazos estabelecidos neste instrumento.

4.4.4. Eventual interrupção na execução dos serviços não interrompe a contagem dos prazos de execução contratual, salvo por motivo formalmente justificado pela contratada e aceito pela contratante.

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

4.5.1. A contratada deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável, em cumprimento às diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental previstos pelo art. 225 da Constituição Federal/88, e em conformidade com o art. 3º da Lei nº 8.666/93, com o art. 6º da Instrução Normativa SLTI/MP nº 01, de 19 de janeiro de 2010 e com o Decreto nº 7.746/2012, na elaboração de suas propostas e, depois, na execução do serviço, naquilo que couber.

4.5.2. Os produtos gerados através da execução contratual, bem como todas as documentações, deverão ser entregues em idioma Português do Brasil (pt-BR), com exceção de termos técnicos usuais que poderão ser apresentados em língua estrangeira e de termos presentes nos artefatos que estejam em outros idiomas suportados pelos sistemas abrangidos no contexto da contratação.

4.5.3. Todos os produtos decorrentes da execução contratual deverão ser gerados, entregues e mantidos preferencialmente em formato digital, sendo aceitas cópias impressas de artefatos somente em casos excepcionais.

4.5.4. A contratada deverá cumprir, no que couber, as exigências do inciso XI, art. 7º da Lei 12.305, de 02 de agosto de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos – PNRS.

4.5.5. Somente poderão ser utilizados na execução dos serviços que forem prestados nas dependências da CONTRATANTE bens de informática e/ou automação que possuam a certificação de que trata a Portaria INMETRO nº 170, de 2012 ou que possuam comprovada segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética equivalente.

4.5.6. Somente poderão ser utilizados na execução dos serviços que forem prestados nas dependências da CONTRATANTE bens de informática e/ou automação que não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr (VI)), cádmio (Cd), bifenil polibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs).

#### 4.6. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

4.6.1. Todos os recursos de infraestrutura, de hardware e software, assim como quaisquer outros necessários à execução dos serviços, como, por exemplo, de telecomunicações ou de dados, são de inteira responsabilidade da contratada, cujos custos devem estar incluídos nos valores constantes de sua proposta, incluindo-se custos relacionados a contratação de link de comunicação de capacidade adequada ao tráfego de informações.

4.6.2. Os softwares servidores são de aquisição da ANAC, tais como servidores de aplicação e banco de dados; os softwares com interface cliente são de responsabilidade de fornecimento pela contratada.

4.6.3. A contratada deverá fornecer aos profissionais que irão desempenhar as atividades acesso a licenças de aplicações de pacote Microsoft Office 365, com software de edição de textos, planilhas, criação e exibição de apresentações gráficas, recebimento e envio de e-mail, plataforma de colaboração em grupos e chat corporativo.

4.6.4. A ANAC terá ampla liberdade de atualizar seu ambiente computacional, segundo sua necessidade e conveniência administrativa, cabendo, nestes casos, à contratada manter a compatibilidade, evoluindo e adaptando-se à respectiva mudança, às suas expensas, sem quaisquer custos adicionais para a ANAC e dentro de prazos estipulados, inclusive quanto às versões de software.

4.6.5. O acesso da contratante à rede da contratada será realizada por meio de conexão VPN IPSEC "site to site", ou qualquer outro meio de conexão disponibilizado pela ANAC, segundo as regras e políticas da ANAC. As configurações de acesso remoto serão fornecidas pela contratante à contratada em reunião agendada com este fim a ser realizada

após a assinatura do contrato.

4.6.6. A adequada configuração dos ativos indicados nos itens 4.6.1 e 4.6.5 são de responsabilidade da contratada.

4.6.7. No tratamento de incidentes e de problemas relacionados aos acessos ao ambiente da contratante, a contratada deve inicialmente envolver a sua área de infraestrutura, para que avalie se a causa se encontra em seu próprio ambiente. A contratante irá disponibilizar à contratada acesso ao sistema de abertura de chamados para tratamento de incidentes e problemas relacionados aos acessos aos recursos necessários às atividades da contratada.

4.6.8. Eventuais mudanças ou atualizações tecnológicas realizadas no ambiente da contratante deverão ser providenciadas pela contratada em seu ambiente interno em até 30 (trinta) dias corridos a contar da notificação formal da ANAC.

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

4.7.1. A contratada deverá disponibilizar, nas ferramentas definidas pela ANAC, todos os produtos entregáveis resultantes da execução dos serviços.

#### 4.8. **Requisitos de Implantação**

4.8.1. Não haverá necessidade de implantação de tecnologia ou projeto por parte da contratada.

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

4.9.1. A contratada garantirá a disponibilização dos serviços durante toda a vigência do Contrato. Nesse período, a contratada se obriga a corrigir quaisquer defeitos nos artefatos obrigatórios entregues e/ou serviços executados. Os defeitos compreendem, mas não se limitam, a imperfeições percebidas nos serviços contratados, ausência de artefatos obrigatórios e qualquer outra ocorrência que impeça o andamento normal dos serviços contratados.

4.9.2. A aceitação dos serviços executados na ordem de serviço (OS) não exclui a possibilidade de novas revisões posteriores nos artefatos entregues. Se for detectado algum problema depois que a ordem de serviço foi recebida definitivamente a garantia será exigida, resguardado o prazo máximo de 06 (seis) meses decorridos desde o recebimento definitivo dos serviços.

4.9.3. Caso haja solicitações de ajustes na forma do item 4.9.2, as mesmas ocorrerão em garantia sem ônus adicional para a contratante, seja financeiro ou de atraso na prestação de outro(s) serviço. Neste caso, poderão ser abertas ordens de serviços para realização da garantia, que referencie as ordens de serviços do serviço em desacordo, sem custo para a ANAC.

4.9.4. Caso um produto e/ou artefato apresentado, referente ao um serviço contratado, sejam alterados pela contratante ou por empresa por ela designada, a garantia cessará apenas para estes produtos, e apenas quando relacionada aos artefatos atingidos pela modificação.

4.9.5. A contratada deverá prover, ainda, garantia aos serviços prestados por 90 (noventa) dias corridos após a data de término da vigência do contrato, a todos os produtos entregues e que ainda se encontram em garantia - observando o limite de 06 (seis) meses de garantia total contados do aceite definitivo dos serviços - ainda que a conclusão do serviço extrapole esse período.

4.9.6. Durante o prazo do item 4.9.5, a contratada deverá manter canal de comunicação por telefone, e-mail ou sistema disponibilizado para registro das não conformidades encontradas para abertura de chamados técnicos de correção que contemplem a identificação de pontos falhos ou erros nos serviços prestados ou nos artefatos entregues, destinados a solucionar definitivamente os problemas apresentados.

4.9.7. Serão aplicados os prazos para execução dos serviços constantes no "Anexo II - Catálogo de Serviços", contados de acordo com o item 6.2.8, para a solução definitiva do problema.

4.9.8. As correções deverão ser documentadas e encaminhadas à contratante.

#### 4.10. **Requisitos de Experiência Profissional**

4.10.1. Os serviços de apoio à gestão de projetos de tecnologia da informação e comunicação devem ser executados por profissionais que atendam às especificações da "Tabela 3 - Qualificação Profissional Exigida", a fim de garantir a qualidade técnica e atestar a aderência às melhores práticas de mercado para gestão de tecnologia da informação.

4.10.2. A contratada deverá alocar profissionais devidamente capacitados e habilitados para a execução dos serviços contratados, conforme perfil e qualificação descritos no quadro abaixo:

Tabela 3 - Qualificação Profissional Exigida

Profissional	Qualificação exigida
--------------	----------------------

Gerente de Projetos	<p>a) Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou em outra área com especialização (mínimo de 360h) em Tecnologia da Informação, reconhecidos pelo Ministério da Educação.</p> <p>b) Possuir no mínimo 01 das seguintes certificações: Project Management Professional (PMI-PMP®), Prince 2® (Foundation ou Practitioner), Certified Associate in Project Management (PMI-CAPM®), Program Management Professional (PMI-PgMP®), Profissional de Gestão de Portfólio (PMI-PfMP®) ou Project Management Office Certified Practitioner (PMO-CP®), vigente e válida.</p> <p>c) Experiência comprovada de 02 (dois) anos em gestão de projetos.</p>
Gerente de Projetos - Software	<p>a) Curso superior completo na área de Tecnologia da Informação ou em outra área com especialização (mínimo de 360h) em Tecnologia da Informação, reconhecidos pelo Ministério da Educação.</p> <p>b) Possuir no mínimo 01 das seguintes certificações: Professional Scrum Master (Scrum-PSM™), Professional Scrum Product Owner (Scrum-PSPO™), Certified Scrum Master (ScrumAlliance-CSM®), Certified Scrum Product Owner (Scrum Alliance-CSP®), Agile Certified Practitioner (PMI-ACP®), Prince2® Agile, Professional Agile Leadership (Scrum-PAL™), Certified Agile Leadership (Scrum Alliance-CAL) ou Agile Scrum Foundation (EXIN), vigente e válida.</p> <p>c) Experiência comprovada de 03 (três) anos em atividades de gerência de projetos de desenvolvimento de software (MPS.BR, CMMI-DEV, ISO/IEC 12207 e ISO/IEC 15504).</p>

4.10.3. A comprovação da qualificação dar-se-á por meio de diplomas, certificados e atestados de entidade idônea em nome do profissional.

4.10.4. A justificativa para as exigências profissionais acima é viabilizar o apoio adequado à STI na condução dos projetos do PDTIC conforme preconizado no PMBOK e práticas de gerenciamento ágeis. A formação do profissional de TI se faz necessária pela especificidade da área de conhecimento de tecnologia da informação e, adicionalmente, em gestão de projetos. Contudo, no intuito de não restringir de forma excessiva a quantidade de profissionais no que tange às exigências de certificação, buscou-se ampliar a gama de certificações correlatas que habilitam os profissionais no desempenho das atividades e que podem ser emitidas por distintas entidades certificadoras, como forma de ampliação da concorrência.

4.10.5. Os profissionais alocados para a execução dos serviços deverão ser previamente credenciados junto à contratante, através do envio pela contratada do "Termo de Credenciamento" (Anexo VIII), para que os profissionais tenham acesso ao sistema de gestão de demandas da ANAC.

4.10.6. A contratada deve enviar à contratante o Termo de Adesão ao Código de Ética e Conduta da ANAC (Anexo IX) e a Declaração de Parentesco (Anexo X), preenchidos e assinados pelos profissionais alocados ao contrato, antes destes iniciarem a execução contratual, nos termos do [Código de Ética e Conduta dos Agentes Públicos da ANAC, aprovado pela Resolução nº 569, de 25 de junho de 2020](#), e do Decreto nº 7.203, de 04 de junho de 2010, que veda o nepotismo na Administração Pública Federal

4.10.7. Todos os aspectos de recrutamento, seleção, avaliação de conhecimentos e habilidades, contratação e gestão de pessoas envolvidas na prestação de serviços são encargos exclusivos da contratada.

4.10.8. É responsabilidade da contratada dimensionar, gerenciar e definir seus recursos humanos pra atender aos serviços especificados neste Termo de Referência.

#### 4.11. Requisitos de Formação da Equipe

4.11.1. Tendo em vista o modelo de contratação ser por entregas, não há requisitos de formação de equipe, ressalvadas as exigências de qualificação dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços, conforme especificado no item 4.10.

- 4.11.2. Caberá à contratada dimensionar adequada e tempestivamente sua capacidade de atendimento para atender as demandas de apoio a gestão de projetos de TIC da contratante.
- 4.12. **Requisitos de Metodologia de Trabalho**
- 4.12.1. Os serviços de apoio à gestão de projetos de TIC da ANAC deverão ser executados em conformidade com as melhores práticas de gerenciamento de projetos, em estrita aderência às práticas preconizadas pelo Guia PMBOK® e às metodologias relacionadas à gestão de projetos da ANAC, quais sejam, a "Metodologia de Gerenciamento de Projetos da STI v3.0" (Anexo III) ou superior, "Metodologia de Gerenciamento de Portfólio de Projetos de TI v2.0" (Anexo IV) ou superior.
- 4.12.2. Os projetos relacionados a sistemas deverão, também, seguir a "Metodologia de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas da ANAC v4.1 (MDMS)" (Anexo V) ou superior e utilizar métodos ágeis de gestão de projetos.
- 4.12.3. A contratante se reserva o direito de atualizar os documentos mencionados nos itens 4.12.1 e 4.12.2 a qualquer tempo, comunicando a contratada sobre a alteração correspondente. A contratada terá até 30 (trinta) dias corridos a partir da data da comunicação para adequar seus procedimentos e produtos.
- 4.12.4. A contratada deverá realizar todas as adequações necessárias em seus processos, ferramentas e metodologia, sem ônus para a ANAC, no sentido de compatibilizá-las aos padrões da ANAC.
- 4.12.5. A contratada deverá comunicar imediatamente a contratante as eventuais necessidades de atualização do metodologias utilizadas nos processos de trabalho.
- 4.13. **Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade**
- 4.13.1. Os requisitos de segurança da informação a serem observados na execução dos serviços deverão observar as políticas, os padrões, as arquiteturas, os métodos, as técnicas e as regras de negócio previamente estabelecidas pela ANAC, observando, ainda, a [IN ANAC nº 128, de 6 de novembro de 2018, alterada pela IN ANAC nº 145, de 16 de setembro de 2019 e pela IN ANAC nº 173, de 30 de agosto de 2021](#).
- 4.13.2. A contratada deverá possuir nas suas instalações, onde as atividades serão executadas de modo remoto, processos, padrões de segurança da informação e de tecnologia da informação para evitar perda ou vazamento de informação, ataques externos e tentativas de invasão, como firewall, IPS e sistemas antivírus de qualidade, eficiência e eficácia reconhecidas e em versões comprovadamente seguras e atualizadas, de forma a reduzir o nível de risco ao qual o objeto do contrato e/ou contratante está exposta.
- 4.13.3. A contratante poderá realizar diligências a quaisquer instalações da contratada para auditar aspectos de interesse da prestação de serviços relacionados à segurança da informação, a qualquer momento dentro da vigência contratual.
- 4.13.4. A contratada deverá manter controles específicos para registro de eventos e rastreabilidade de forma a manter a trilha de auditoria de segurança da informação e privacidade, aderente a disposto em dispositivo legal publicado pelo GSI/PR (Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República), de forma a assegurar a rastreabilidade das ações de usuário por meio de logs de transações e de acesso aos sistemas, conforme especificação de requisitos, e gerá-los e disponibilizá-los à contratante para fins de auditorias e inspeções, sempre que solicitada. A contratada deverá manter arquivos de logs de auditoria por período mínimo de 12 (doze) meses, mesmo após término da vigência contratual.
- 4.13.5. A contratada deverá implementar medidas de controles específicos para registro das atividades dos administradores e operadores dos sistemas relacionados ao objeto do contrato, de forma que esses não tenham permissão de exclusão ou desativação dos registros (logs) de suas próprias atividades.
- 4.13.6. A presente contratação deverá, ainda, observar as normas e boas práticas do Governo Federal referentes à segurança da informação, a exemplo da Instrução Normativa GSI/PR nº 1, de 27 de maio de 2020 e suas normas complementares.
- 4.13.7. A contratada deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todos os assuntos de interesse da contratante ou de terceiros, de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do contrato, independente de classificação de sigilo conferida pela contratante a tais documentos, respondendo igualmente pelos atos e omissões de seus prepostos e funcionários.
- 4.13.8. É vedado à contratada, sob qualquer pretexto, reproduzir, utilizar ou divulgar a terceiros nenhum tipo de apresentação, documentação, código ou demais artefatos resultantes da execução do presente contrato sem prévia autorização da contratante, mesmo após o término da vigência contratual.
- 4.13.9. A contratada deverá cumprir o conjunto de mecanismos e procedimentos estabelecidos na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), bem como ter conhecimento e adequar-se, no que couber, à Instrução Normativa ANAC nº 172, de 02 de agosto de 2021, no que tange aos procedimentos de proteção de dados pessoais.
- 4.13.10. A contratada deverá possuir um processo de gestão de incidentes que contemple o reporte imediato à contratante de incidentes que envolvam vazamento de dados a partir das atividades objeto desta contratação.

4.13.11. A contratada deverá informar de imediato à contratante a ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionário credenciado junto à ANAC para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da contratante, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

4.13.12. A contratada fica responsável por não manter, em suas dependências, dados e informações gerados durante a execução contratual do presente objeto após o término de todas as obrigações contratuais, ressalvada a exigência do item 4.13.4.

#### 4.14. **Requisitos de Propriedade Intelectual**

4.14.1. É de responsabilidade exclusiva da contratada a aquisição de software de apoio aos serviços prestados, se for o caso, não havendo qualquer responsabilidade da contratante com respeito aos direitos de propriedade, inclusive os direitos autorais e outros direitos de propriedade intelectual sobre os programas.

### 5. **RESPONSABILIDADES**

#### 5.1. **Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE**

- a) Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- b) Encaminhar formalmente a demanda por meio de ordem de serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;
- c) Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- d) Verificar, no prazo fixado no item 7.4.9, a conformidade dos serviços recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e, posterior, recebimento definitivo;
- e) Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços fornecidos em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência;
- f) Prestar as informações e os esclarecimentos solicitados pela contratada, em tempo hábil, com relação ao objeto desta contratação;
- g) Notificar a contratada por escrito, por meio de ofício, e-mail institucional ou sistema de gestão de demandas, da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se de que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;
- h) Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- i) Notificar a contratada, com antecedência de 30 (trinta) dias, para que a mesma possa se adequar a manter os níveis de serviços, nos casos em que houver a alteração das tecnologias ou metodologias utilizadas pela contratante, ficando a critério da contratante a decisão sobre as tecnologias e metodologias mais adequadas à prestação de serviços;
- j) Permitir o acesso dos representantes e dos recursos técnicos da contratada nas instalações da ANAC, sempre que necessário, desde que devidamente identificados e respeitadas as normas que disciplinam a segurança do patrimônio, das pessoas e das informações;
- k) Criar contas de rede e configurar os respectivos perfis, de acordo com as informações dos colaboradores encaminhadas pela contratada;
- l) Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- m) Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;
- n) Viabilizar, sem ônus para a contratada, acesso seguro à rede da contratante, destinado a permitir a comunicação dos funcionários da primeira aos ambientes tecnológicos e repositórios eletrônicos de artefatos necessários à execução contratual;
- o) Os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos, cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual, pertencerão à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados;
- p) Não praticar atos de ingerência na administração da contratada, tais como exercer o poder de mando sobre os empregados da contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados; e
- q) Revogar e eliminar autorizações de acesso a caixas postais e aplicações concedidas à contratada e a seus colaboradores ao final do contrato e quando houver substituições na equipe que atende a ANAC.

#### 5.2. **Deveres e responsabilidades da CONTRATADA**

- a) Indicar formalmente e por escrito, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, junto à contratante, um preposto idôneo com poderes de decisão para representar a contratada, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução do objeto deste Termo de Referência, e que deverá responder pela fiel execução do contrato, nos termos dos itens 6.1.2 e 6.3 deste Termo de Referência;
- b) Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- c) Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- d) Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- e) A ação ou omissão total ou parcial da fiscalização da contratante não eximirá a contratada de total responsabilidade quanto à execução dos serviços do objeto contratual;
- f) Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- g) Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- h) Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados à Administração, inclusive com relação a eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas após o recebimento dos serviços;
- i) É vedado à contratada veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da contratante;
- j) É vedado à contratada fazer uso das informações prestadas pela contratante para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão;
- k) Reportar, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, aos fiscais designados pela contratante, qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades do contrato;
- l) Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993;
- m) Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da contratante;
- n) Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;
- o) Garantir que todas as entregas efetuadas estejam compatíveis e totalmente aderentes às metodologias e aos padrões adotados pela contratante, devendo as exceções ser expressamente autorizadas pela contratante;
- p) Garantir a continuidade dos serviços sob sua responsabilidade, evitando paralisações não planejadas e garantindo a entrega das demandas em conformidade com suas especificações e com os níveis mínimos de serviços estabelecidos;
- q) Participar, dentro do período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião inicial com uma equipe de técnicos da contratante para alinhamento de expectativas contratuais. A contratante fará a convocação dos representantes da empresa e fornecerá previamente a pauta de reunião;
- r) Prover, às suas expensas, enlace de comunicação de dados para conexão de suas instalações à da contratante, de forma a permitir o acesso dos profissionais alocados na execução dos serviços do contrato aos ambientes tecnológicos e repositórios eletrônicos de artefatos providos pela contratante;
- s) Apresentar comprovantes das especificações técnicas dos serviços constantes neste Termo de Referência, sempre que solicitado pela contratante;
- t) Quando solicitados pela contratante, prestar os esclarecimentos pertinentes ao objeto do contrato no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas úteis, contadas a partir da solicitação. O conceito de horas úteis, para fins de contagem de prazos, compreende o período que se inicia às 8 (oito) horas e termina às 19 (dezenove) horas dos dias úteis. São considerados dias úteis todos os dias, exceto sábados, domingos e feriados.
- u) Providenciar a imediata correção das falhas ou de funcionamento irregular observados nos serviços objeto do presente termo, sem quaisquer ônus e quando

notificada pela contratante, conforme item 4.9, sob pena de ser declarada inidônea e de sofrer penalidades;

v) Acatar, nas mesmas condições ofertadas, nos termos do art. 65, § 1º, da Lei nº 8.666/93, as solicitações da ANAC para acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias à execução do objeto licitado;

w) Sob pena de rescisão contratual, não caucionar ou utilizar o contrato para qualquer operação financeira, sem prévia e expressa anuência da ANAC;

x) A contratada deverá se manifestar em até 90 (noventa) dias antes do término da vigência do contrato, se tem o interesse ou não em prorrogar o contrato.

y) Entregar o Termo de Encerramento de Contrato, no término da vigência contratual, conforme Anexo XVI.

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

### 6.1. **Atividades de início de contrato**

6.1.1. A reunião inicial, que poderá ser por vídeo chamada, deverá ocorrer no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis da assinatura do contrato.

6.1.2. Em consonância com a IN SGD/ME nº 01/2019, a contratante convocará, por meio dos gestores do contrato, a reunião inicial, com a presença do representante legal da contratada, que apresentará o preposto(s), e dos fiscais nomeados para fiscalização do contrato;

6.1.3. A pauta da reunião observará no mínimo:

6.1.3.1. O envio pela contratada de documentação que formaliza a indicação do(s) preposto(s);

6.1.3.2. A definição de data de início da prestação dos serviços, preferencialmente no primeiro dia útil após o início da vigência do contrato;

6.1.3.3. Assinatura pela contratada do Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo e Termos de Ciência, na forma eletrônica (Anexos VI e VII);

6.1.3.4. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato;

6.1.3.5. Esclarecimentos relacionados ao regime de trabalho, preferencialmente remoto, e ao funcionamento da ANAC, tais como: horário de trabalho, formas de acesso dos colaboradores da contratada aos sistemas da ANAC e às dependências físicas da contratante em caso de reuniões presenciais e local disponível para a equipe da contratada, se houver necessidade de execução presencial dos serviços;

6.1.3.6. Repasse de conhecimento necessário à contratada para a perfeita execução dos serviços;

6.1.3.7. Orientação à contratada sobre procedimento para obter acesso ao "Sistema Eletrônico de Informações - SEI" da ANAC, para fins de assinatura e envio eletrônico de documentos;

6.1.3.8. Deliberação sobre reunião a ser realizada para fornecimento à contratada de informações de configuração de acesso remoto por meio de conexão de túnel VPN criptografado entre as partes, conforme item 4.6.5.

6.1.4. Será lavrada ata da reunião inicial pelo fiscal administrativo do contrato a ser aprovada e assinada eletronicamente por todos os participantes.

6.1.5. A contratada deverá enviar à equipe de fiscalização da ANAC a documentação comprobatória da qualificação dos profissionais, conforme especificado nos itens 4.2 e 4.10, juntamente com a solicitação de credenciamento e anexos exigidos (Anexos VII a X), previamente ao início da execução de serviço pelo colaborador, e a partir de então a qualquer tempo quando houver alteração da equipe. Após análise da documentação, a contratante providenciará o acesso a sistemas e repositórios de rede aos colaboradores credenciados. A não comprovação da qualificação dos profissionais prevista no 4.10.2 deste Termo de Referência pode caracterizar inexecução parcial do contrato.

6.1.6. A empresa a ser contratada deverá comprovar possuir vínculo com os profissionais alocados aos serviços objeto do contrato, nos termos da legislação civil, societária ou trabalhista, através de documento escrito apresentado previamente ao início da execução contratual e, caso solicitado pela contratante, durante a vigência contratual.

### 6.2. **Rotinas de execução de serviços**

6.2.1. A ordem de serviço (OS) é o instrumento formal pelo qual a contratante encaminha a demanda de serviço para a contratada.

6.2.2. Os serviços do objeto serão demandados por meio de ordens de serviço (OS) emitidas pela contratante e encaminhadas ao Preposto da contratada por meio de sistema de gerenciamento de ordens de serviço mantido pela contratante.

6.2.3. Integrantes do quadro da contratante serão responsáveis por demandar ordens de serviço específicas, pelos quais os serviços serão iniciados, executados, entregues e avaliados. Visando a desburocratização dos serviços, a contratante poderá, a seu critério, sob sua supervisão e de maneira restrita, delegar o registro de ordens de serviço no sistema de gestão de demandas.



- 6.2.4. Os fiscais requisitantes devem registrar Planos de Trabalho mensais na plataforma de gestão de demandas que contenham as entregas a serem demandadas no período. O Plano de Trabalho, registrado no sistema de gestão de demandas, será detalhado em itens de serviços a serem prestados pela contratada no período, acordados de forma consentânea entre a contratada e a gestão contratual.
- 6.2.5. Os itens de serviço devem ser registrados na plataforma de gestão de demandas da contratante no âmbito do respectivo Plano de Trabalho, obedecendo os itens de serviços descritos no catálogo de serviços (Anexo II), bem como as características de produtos a serem entregues e respectivos parâmetros.
- 6.2.6. A contratada fica obrigada a manter operação detalhada do sistema de gestão de demandas, conforme orientações fornecidas pela contratante ao longo da execução do serviço.
- 6.2.7. A ordem de serviço deve ser executada pela contratada e submetida à homologação do fiscal requisitante do serviço, que avaliará se o produto entregue é adequado e atende ao requisitado. Os itens homologados pelos fiscais requisitantes serão submetidos à análise técnica pelo fiscal técnico.
- 6.2.8. Os prazos para execução dos itens de serviços serão determinados em horas úteis, conforme definido na catálogo de serviços. A contagem do prazo de execução dos serviços da ordem de serviço inicia-se após decorridas 11 (onze) horas úteis da criação do item no sistema de gerenciamento de demandas.
- 6.2.9. Os prazos de atendimento para a entrega serão avaliados de acordo com os critérios detalhados no item 7.5 - Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE).
- 6.2.10. A ordem de serviço poderá ser emitida em dias úteis ou não úteis em qualquer horário, devendo a contratada providenciar os meios que se fizerem necessários para possibilitar a recepção e início do atendimento de acordo com os prazos previstos no item 7.2.1 deste Termo de Referência.
- 6.2.11. Os serviços eventualmente realizados para fins de cumprimento dos níveis de serviço fora do horário de expediente, ou aos sábados, domingos e feriados não implicarão em nenhum acréscimo ou majoração nos valores pagos à contratada.
- 6.2.12. A renúncia aos prazos e níveis de serviços previstos no item 7.2.1 deste Termo de Referência só será concedida quando a contratada comprovar a impossibilidade de prosseguir com a execução do serviço demandado.
- 6.2.13. A contratada poderá solicitar um prazo adicional quando justificada a necessidade, ficando a critério da contratante aceitar ou não as justificativas e o novo prazo apresentado pela contratada.
- 6.2.14. A solicitação de prazo adicional não justifica a suspensão do atendimento pela contratada e, durante o julgamento da solicitação pela contratante, ficam mantidas as condições estipuladas para o serviço.
- 6.2.15. A ordem de serviço poderá ser replanejada a qualquer momento por solicitação formal e comum acordo entre as partes, e a alteração deverá ser registrada junto à ordem de serviço no sistema de gestão de demandas, para fins de manutenção de histórico.
- 6.2.16. A alteração, suspensão ou cancelamento da ordem de serviço ocorrido até o início de execução dos serviços não resultará em custo para a contratante.
- 6.2.17. A ANAC arcará com os custos da contratada relativos ao serviço concluído e homologado até o momento da solicitação da suspensão ou cancelamento da ordem de serviço, desde que a suspensão ou cancelamento não tenha ocorrido por culpa exclusiva da contratada.
- 6.2.18. A ANAC poderá cancelar também o serviço solicitado que teve a entrega rejeitada por falta de qualidade, inobservância dos padrões estabelecidos ou descumprimento do prazo necessário. Nesse caso, a execução dos serviços não implicará em custos para a contratante.
- 6.2.19. A contratada deverá comunicar formalmente à ANAC quaisquer fatores que possam afetar a execução do serviço impactando os prazos ou a qualidade do produto a ser entregue, quer esses fatores sejam provocados por ela ou pela contratante, antecipadamente à ocorrência dos efeitos. A falta dessa comunicação poderá, a critério da ANAC, implicar a não aceitação das justificativas.
- 6.2.20. Os artefatos e produtos gerados pelo atendimento das demandas deverão atender a critérios de formato e qualidade necessários para sua validação e aceitação, definidos neste Termo de Referência e nas metodologias e diretrizes da contratante. Os artefatos entregues, resultantes dos serviços, poderão passar por análise técnica e de qualidade, a critério da ANAC.
- 6.2.21. A cada ordem de serviço finalizada, a contratada deverá entregar os produtos/artefatos gerados ao longo da execução, os quais devem constar como evidência comprobatória da execução no respectivo item de serviço na plataforma de gestão de demandas.
- 6.2.22. A contratada ficará obrigada, ao término de cada ordem de serviço, a repassar todos os resultados gerados no contexto da sua execução, seja por meio de entrega de relatórios, estudos, atualização de dados, entre outros.
- 6.2.23. A contratada deve armazenar os artefatos de acordo com a estrutura de diretórios definida pela contratante e conforme as práticas e políticas de configuração da

contratante.

6.2.24. A ordem de serviço será considerada concluída quando o produto e correspondente documentação, quando aplicável, forem entregues e homologados pela ANAC.

6.2.25. Na impossibilidade momentânea de uso do sistema de gerenciamento de ordens de serviço, as OS serão submetidas ao Preposto da contratada por e-mail ou outro meio hábil, sendo registradas no sistema tão logo volte a estar disponível. Neste caso, será utilizado o modelo contido no Anexo XI - "Ordem de Serviço".

6.2.26. A contratante poderá analisar e manifestar-se quanto à proposição, pela contratada, do uso de ferramentas diferentes das padronizadas para gestão de demandas, destinadas a garantir melhor desempenho na prestação dos serviços contratados, desde que seja possível compatibilizá-las às ferramentas padronizadas sem perda de informações necessárias à gestão do contrato.

6.2.27. Com o objetivo de acompanhar a execução dos serviços e definir as entregas a serem priorizadas, serão realizadas reuniões de ponto de controle entre a contratada e a contratante, via de regra na modalidade remota, observando-se o seguinte:

6.2.27.1. Periodicidade semanal, quinzenal ou a critério da contratante;

6.2.27.2. Presença obrigatória do preposto da contratada e dos responsáveis técnicos da contratante (gestor do contrato e/ou fiscais);

6.2.27.3. Presença de quaisquer dos demais profissionais da contratada, caso solicitado pela contratada ou contratante;

6.2.27.4. Serão definidas as entregas do Plano de Trabalho que devem ser operacionalizadas em itens de serviço para o período acordado;

6.2.27.5. A contratada será responsável pela elaboração de memória de reunião com registro dos principais assuntos tratados, as decisões tomadas e as notificações realizadas. A memória de reunião deverá ser assinada pelos presentes e juntada aos autos do processo de fiscalização do contrato. Naquilo que couber e quando for dispensável, a contratante poderá desobrigar a contratada de elaborar memória de reuniões ágeis ou de rotina.

6.2.27.6. Demandas críticas poderão exigir reuniões diárias, a critério da contratante.

6.2.28. A critério da contratante poderão ser adotadas tecnologias para videoconferências ou similar (voz, aplicativos de teleconferências e outros) para realizações das reuniões de trabalho.

6.2.29. No caso da contratada não poder comparecer à reunião, ela deverá comunicar à equipe de fiscalização da contratante com, no mínimo, um dia útil de antecedência por meio de e-mail.

6.2.30. Os serviços serão prestados preferencialmente na modalidade de trabalho remoto, não presencial.

6.2.31. Caso haja necessidade de alteração do modelo para execução presencial, a contratante fornecerá mobiliário, rede elétrica e cabeamento lógico para o desempenho das atividades dos funcionários da contratada que realizarem suas funções no ambiente da ANAC e a aquisição de hardware e software será responsabilidade contratada. Neste caso a contratante deverá comunicar a contratada com 30 (trinta) dias de antecedência para que providencie a execução dos serviços de forma presencial nas instalações da ANAC.

6.2.32. Eventualmente, caso haja necessidade de reuniões presenciais ou execução de atividade do objeto contratual localmente, a contratante poderá solicitar o comparecimento de preposto/colaborador da contratada na Sede da ANAC, localizada no Setor Comercial Sul, Quadra 09, Lote C, Edifício Parque Cidade Corporate, Torre A, Brasília/DF, CEP 70.308-200. Neste caso, a contratante informará com antecedência mínima de 03 (três) dias úteis à contratada sobre a necessidade e permitirá o acesso de colaborador(es) da contratada às suas instalações, nos momentos previstos para a atividade discriminada, desde que previamente identificados e autorizados pela contratada.

6.2.33. Para as atividades relacionadas no item 6.2.32, a contratante disponibilizará local adequado e os meios materiais necessários para a execução dos serviços nas dependências da contratante e, quando for o caso, serão fornecidas instalações elétricas, de rede e mobiliário básico (mesa e cadeiras). Não serão fornecidos computadores, impressoras e demais equipamentos necessários à prestação do serviço.

6.2.34. O deslocamento envolvendo prestador de serviço da contratada às instalações da contratante com fins à realização de atividades englobadas pelos serviços previstos contratualmente tais como reuniões de planejamento, entrevistas, revisões, pontos de controle, homologação de artefatos, dentre outras, não implicará em nenhuma forma de acréscimo ou majoração nos valores dos serviços, bem como nenhum tipo de pagamento correspondente a horas extras, deslocamentos ou adicionais noturnos.

### 6.3. Acompanhamento contratual

6.3.1. A contratada designará um profissional para atuar como Preposto Técnico que, embora não necessite estar presente nas instalações da contratante, deverá estar disponível por canal telefônico, e-mail e demais meios eletrônicos acordados entre as partes, durante o horário comercial, exercendo as seguintes atribuições:

6.3.1.1. Fazer a gestão geral do contrato, mantendo o controle de todas as ordens de serviços, com o objetivo de garantir a execução e entrega dos produtos dentro dos

prazos estabelecidos e atendendo a todos os requisitos de qualidade;

6.3.1.2. Distribuição das tarefas entre os membros da equipe da contratada;

6.3.1.3. Responder, perante a contratante, pela execução técnica das ordens de serviços;

6.3.1.4. Participar, sempre que solicitado, de reuniões junto à contratante para o acompanhamento das atividades referentes às ordens de serviços em execução ou outras que se façam necessárias à boa execução do contrato;

6.3.1.5. Levar para as reuniões de ponto de controle as situações não resolvidas em nível de gerência das ordens de serviços; e

6.3.1.6. Realizar a gestão cabível à contratada, quanto aos aspectos de caráter administrativo e legal do contrato.

6.3.2. A contratada deverá designar formalmente um substituto para o Preposto em suas ausências e/ou impedimentos, cabendo a este as mesmas atribuições e responsabilidades do titular.

6.3.3. O monitoramento e controle do contrato serão realizados em reunião, por videoconferência ou nas dependências da contratante, entre a equipe de fiscalização da contratante e preposto da contratada, nos termos dos itens 6.2.29 a 6.2.36.

6.3.4. A participação da contratada em reuniões não resultará em remuneração adicional.

6.3.5. A ausência do Preposto designado pela contratada, ou seu substituto, em reunião formalmente agendada conforme item 6.3.1.4, poderá ensejar em notificação formal de descumprimento contratual, sem prejuízo de aplicação de sanções administrativas.

#### 6.4. **Faturamento**

6.4.1. As faturas conterão todos os serviços constantes nos Termos de Recebimento Definitivo referentes aos serviços homologados pela contratante no respectivo ciclo de faturamento, subtraídas as glosas aplicadas em função da aferição dos níveis mínimos de serviços exigidos (NMSE). Considera-se o mês civil como ciclo de faturamento.

6.4.2. Todos os cálculos dos valores de ordens de serviços, de glosas decorrentes de descumprimento dos níveis mínimos de serviços e valor final a pagar serão calculados com 2 (duas) casas decimais sem arredondamento, podendo este mecanismo ser modificado a critério da ANAC.

6.4.3. Para fins de avaliação do cumprimento dos níveis mínimos de serviços estabelecidos no presente instrumento, a contratada entregará, no prazo de até 10 (dez) dias do adimplemento da parcela, o Relatório Técnico Consolidado, contendo todas as ordens de serviços concluídas e aceitas pela contratante no período, indicando os respectivos níveis de serviços alcançados.

6.4.4. Os serviços relativos à coleta de dados, geração e análise de indicadores que subsidiam o Relatório Técnico Consolidado serão realizados pela contratada e considerados inerentes ao processo de execução contratual e implicitamente inclusos na medição de unidades de serviço técnico e não serão remunerados separadamente.

6.4.5. As glosas serão calculadas e indicadas pelo fiscal técnico do Contrato quando da elaboração de relatório técnico que subsidia o recebimento definitivo dos serviços.

6.4.6. O gestor do contrato deverá informar a contratada o demonstrativo de cálculo de glosa realizada, com o devido embasamento.

6.4.7. As glosas ou ajustes no pagamento poderão ser realizados a qualquer tempo, independentemente do mês de ocorrência da irregularidade.

#### 6.5. **Transição contratual**

6.5.1. A contratada se compromete - em conformidade com o parágrafo único do artigo 111 da Lei Federal nº 8.666/93 - a participar de atividades de transição contratual e a transferir para a contratante e/ou empresa por esta indicada todo o conhecimento gerado na execução do(s) serviço(s), incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.

6.5.2. O Plano de Transição Contratual deverá ser elaborado pela contratada em até no mínimo 30 (trinta) dias antes do encerramento contratual, e sua execução deverá encerrar-se 10 (dez) dias antes do término do contrato, mantida a execução contratual até o término do contrato.

6.5.3. O Plano de Transição Contratual deverá contemplar todas as atividades necessárias para transição de conhecimento, documentação e serviços, sem interrupção ou efeito adverso e será endereçada à ANAC ou a terceiro por ela designada.

6.5.4. O Plano de Transição Contratual, cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pela ANAC antes do início da execução.

6.5.5. A elaboração e execução do Plano de Transição Contratual deverão ocorrer sem ônus adicionais à contratante e sem prejuízo ao atendimento das ordens de serviço demandadas pela ANAC.

6.5.6. A contratada está sujeita à sanção caso não promova adequadamente a transferência de conhecimento ou se seus representantes e/ou funcionários não cooperem, ou retenham qualquer informação ou dado solicitado pela ANAC que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços.

#### 6.6. **Quantidade mínima de serviços para comparação e controle**

6.6.1. Não há previsão de consumo mínimo.

6.6.2. As demandas serão abertas ao longo do período de vigência da contrato conforme necessidade da contratante, de comum acordo entre as partes.

#### 6.7. **Mecanismos formais de comunicação**

6.7.1. As comunicações entre a contratante e a contratada ocorrerão preferencialmente através de ferramenta de gestão de demandas da contratante, por meio de registro no sistema.

6.7.2. As demais comunicações de rotina entre contratante e contratada poderão ocorrer por meio de ofício, correio eletrônico (e-mail corporativo), chat corporativo, Sistema Eletrônico de Informações SEI! ou outro meio resolvido de comum acordo entre as partes.

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

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

6.8.2. Para cumprimento das condições de propriedade e confidencialidade, manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança da entidade contratante, o representante legal da contratada firmará o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (Anexo VI), que deverá ser entregue preenchido e assinado à contratante até a data da reunião inicial, e os profissionais alocados ao contrato firmarão o Termo de Ciência (Anexo VII), que deverá ser entregue preenchido e assinado pelo preposto, na reunião inicial, e pelos demais colaboradores, no ato de credenciamento.

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

7.1. Integrantes do quadro da contratante serão responsáveis por demandar ordens de serviço específicas, pelos quais os serviços serão iniciados, executados, entregues e avaliados. Visando a desburocratização dos serviços, a contratante poderá, a seu critério, sob sua supervisão e de maneira restrita, delegar o registro de ordens de serviço no sistema de gestão de demandas.

7.1.1. Os fiscais requisitantes devem registrar Planos de Trabalho mensais na plataforma de gestão de demandas que contenham as entregas a serem demandadas no período. O Plano de Trabalho, registrado no sistema de gestão de demandas, será detalhado em itens de serviços a serem prestados pela contratada no período, acordados de forma consentânea entre a contratada e a gestão contratual.

7.1.2. Os itens de serviço devem ser registrados na plataforma de gestão de demandas da contratante no âmbito do respectivo Plano de Trabalho, obedecendo os itens de serviços descritos no catálogo de serviços (Anexo II), bem como as características de produtos a serem entregues e respectivos parâmetros.

7.1.3. A ordem de serviço deve ser executada pela contratada e submetida à homologação do fiscal requisitante do serviço, que avaliará se o produto entregue é adequado e atende ao requisitado. Os itens homologados pelos fiscais requisitantes serão submetidos à análise técnica pelo fiscal técnico.

7.1.4. Os serviços prestados serão acompanhados e fiscalizados por servidores designados pela contratante, com qualificação técnica compatível com o objeto em questão e que atestarão o exato cumprimento de todas as cláusulas e condições contratuais, inclusive quanto à qualidade dos produtos gerados ao longo da contratação, conforme prevê o art. 67 da Lei nº 8.666/93, além de atestar as faturas apresentadas pela contratada, devendo, ainda, fazer anotações e registros de todas as ocorrências, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados.

7.1.5. A fiscalização de que trata esta Cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da contratada quanto aos danos causados diretamente à contratante ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato ou, ainda, resultante de imperfeições técnicas, vício redibitório ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior. A ocorrência de qualquer dessas hipóteses não implica em corresponsabilidade da contratante ou de seus agentes, conforme dispõe o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

#### 7.2. **Catálogo de Serviços**

7.2.1. O Catálogo de Serviços apresenta um conjunto de atributos que detalham o serviço, sendo eles: item da contratação, ID do serviço, item de serviço, produto esperado (entregáveis), atividades esperadas, parâmetro, perfil profissional necessário à execução, esforço em horas (quantidade de horas estimadas para a execução), quantidade de UST, quantidade de execuções previstas em 06 meses, quantidade semestral estimada em UST, prazo para execução do serviço em horas úteis, custo unitário do item de serviço e custo

total semestral estimado do serviço. Ainda no Catálogo de serviços, em aba própria, apresenta-se um conjunto de atividades esperadas e uma estimativa em horas específica para cada atividade. Tais informações visam compor o total de horas para cada serviço do catálogo.

7.2.2. As ordens de serviço somente serão abertas para execução de serviços definidos no Catálogo de Serviços.

7.2.3. Durante a execução contratual, o esforço em horas para cada uma dos serviços só poderá ser alterado mediante comum acordo entre a contratada e a contratante, para ajustes como acréscimos ou supressões de atividades que compõem o serviço, melhoria das descrições dos serviços, entregáveis ou atividades, desde que devidamente justificados e comprovados.

7.2.4. Novos serviços que porventura sejam identificados durante a execução contratual e sejam imprescindíveis à atividade de apoio à gestão de projetos de TIC da ANAC, poderão ser incluídos no Catálogo de Serviços, em comum acordo entre a contratada e a contratante. Para tanto, será necessário que todos os atributos para o serviço sejam estabelecidos, como entregáveis, atividades esperadas, esforço em horas, perfil profissional exigido, estimativa de execução semestral e demais atributos constantes do catálogo de serviços.

7.2.5. Alterações no Catálogo de Serviços, como as mencionadas nos itens 7.2.3 e 7.2.4, devem ser formalizadas por meio de aditivo contratual e serem compatíveis com o núcleo do objeto da contratação, respeitando em todo caso o limite máximo de 25% do volume total de unidades de serviço previsto no contrato. A solicitação de versionamento do Catálogo de Serviços deverá apresentar exposição dos motivos que justificam a alteração e estar acompanhada de informações suficientes para comprovar a necessidade de alteração.

7.2.6. O Catálogo de Serviços está contido no Anexo II.

### 7.3. Critérios de Aceitação

7.3.1. São passíveis de entrega os serviços demandados por meio de ordem de serviço expedida na forma deste Termo e que atendam aos requisitos de completude da contratante.

7.3.2. Para serem consideradas completas, as entregas deverão atender aos seguintes requisitos:

7.3.2.1. ter cumprido todo o escopo demandado no Plano de Trabalho;

7.3.2.2. estar documentada na ferramenta de gestão de demandas;

7.3.2.3. estar aderente às metodologias e diretrizes da ANAC.

7.3.3. Os serviços serão considerados entregues quando da comunicação, pela contratada à contratante, da disponibilidade dos artefatos produzidos e registrados na ferramenta de gestão de demandas.

7.3.4. Os itens de serviço serão considerados concluídos após a aceitação dos artefatos pelos fiscais requisitantes e respectiva homologação.

7.3.5. As demandas consideradas incompletas serão recusadas. Constatada qualquer inconformidade que impeça o aceite dos resultados de uma ordem de serviço, esta será reaberta no sistema de gestão de demandas, retomando então a recontagem de prazos para aplicação dos eventuais índices de nível mínimo de serviços.

7.3.6. As ordens de serviço entregues e submetidas à homologação na plataforma de gestão de demandas terá seus artefatos/evidências avaliados do ponto de vista do atendimento de qualidade e do tempo de execução.

7.3.7. O critério de aceitação da qualidade utilizado para avaliação dependerá do tipo de item de serviço da OS.

7.3.7.1. Para itens de serviço relacionados a registros na plataforma de gestão de projetos, será avaliada a conformidade dos apontamentos efetuados como critério de atendimento da qualidade, tais como atualização de estado do projeto, de cronograma, diário, e demais registros pertinentes.

7.3.7.2. Ordens de serviço com entregas de lançamentos incorretos ou incompletos na plataforma de gestão de projetos serão recusadas e não serão homologadas até que apresentem a devida correção.

7.3.7.3. Para itens de serviço não relacionados a inserção de dados na plataforma de gestão, os critérios de aceitação da qualidade serão estabelecidos previamente entre as partes no plano de trabalho.

7.3.8. Após avaliação da qualidade da entrega, as ordens de serviço serão homologadas e mensuradas conforme os indicadores de níveis mínimo de serviços estabelecidos no item 7.5.

7.3.9. A fiscalização técnica avaliará a adequação das entregas do pontos de visto do atendimento técnico do serviço contratado, para as ordens de serviços aceitas pelos fiscais requisitantes, avaliando, entre outras coisas, a compatibilidade do produto entregue com o item de serviço, o perfil profissional executor, a métrica utilizada como parâmetro de

quantidade e demais itens que julgar necessários.

7.3.10. A contratada é responsável pela qualidade, integridade e adequação dos produtos entregues às diretrizes da ANAC.

#### 7.4. **Procedimentos de Teste e Inspeção**

7.4.1. Os fiscais requisitantes devem avaliar a adequação dos artefatos e serviços entregues em cada ordem de serviço entregues pela contratada e submetidas à sua homologação no sistema de gestão de demandas, devendo rejeitar as entregas com baixa qualidade ou em desacordo com o solicitado.

7.4.2. Artefatos entregues sem qualidade e com não conformidades sujeitam a contratada a glosas e penalidades decorrentes de não atendimento de níveis mínimos de serviços exigidos (NMSE), de acordo com o item 7.5 deste documento.

7.4.3. A fiscalização técnica avaliará o cumprimento do prazos das demandas aceitas e homologadas pelos requisitantes, bem como a ocorrências de recusas dos itens até sua homologação, para fins de aferição dos níveis mínimos de serviços de cada ciclo de faturamento.

7.4.4. A aferição dos níveis de atendimento das demandas entregues será efetuada mensalmente com base em registros do sistema de gestão de demandas, que conterà o histórico referente a data de solicitação, de conclusão e de homologação das demandas pela contratante, bem como eventos de recusa de itens de demanda.

7.4.5. A contratante irá monitorar e medir os níveis mínimos de serviços e garantir que sejam mantidos com base nos parâmetros que orientam a medição para o serviço contratado, tais como manutenção da qualidade e dos prazos acordados.

7.4.6. Para fins de avaliação do cumprimento dos níveis mínimos de serviços estabelecidos no presente instrumento, a contratada entregará, no prazo de até 10 (dez) dias do adimplemento da parcela, o Relatório Técnico Consolidado, contendo todas as ordens de serviços concluídas e aceitas pela contratante no período, indicando os respectivos níveis de serviço alcançados.

7.4.7. A apuração dos níveis mínimos de serviços será baseada nos dados registrados no sistema de gestão de demandas da contratante, cujo acesso deverá ser fornecido à contratada, restrito àquilo que for pertinente para execução contratual.

7.4.8. A entrega de serviços com nível inferior ao mínimo estabelecido constitui inexecução parcial, ensejando glosa dos valores informados no Relatório Técnico Consolidado, conforme item 7.6, que será refletida no faturamento das ordens de serviço glosadas.

7.4.9. O recebimento provisório dos serviços será realizado no prazo de até 10 (dez) dias corridos, pelo fiscal técnico, após a entrega da documentação acima.

7.4.10. A contratante realizará inspeção de todos os serviços executados, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

7.4.11. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e seus Anexos e na proposta comercial, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

7.4.12. Se, após o recebimento provisório, constatar-se que os serviços foram executados em desacordo com o especificado, com defeito ou incompleto, a contratante notificará a contratada para que a mesma providencie a correção necessária dentro dos prazos de recebimento.

7.4.13. A contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução empregada, cabendo à fiscalização não atestar a medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no relatório da fiscalização técnica.

7.4.14. Para efeito de recebimento definitivo, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico e fiscal requisitante do contrato irão apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório de fiscalização.

7.4.15. Caberá ao fiscal administrativo do contrato a manifestação quanto à aderência aos termos contratuais, a qual subsidiará o recebimento definitivo dos serviços prestados pela contratada no período analisado.

7.4.16. No prazo de até 15 (quinze) dias corridos após o recebimento provisório, os fiscais técnico e requisitante deverão elaborar o recebimento definitivo.

7.4.17. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

#### 7.5. **Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE)**

7.5.1. A ANAC verificará mensalmente o cumprimento pela contratada dos níveis mínimos de serviços exigidos (NMSE), por meio da apuração dos indicadores previstos, elaborados com as informações de tempo e qualidade do serviço prestado, extraídas das ordens de serviço (OS).

7.5.2. Os indicadores têm o objetivo de refinamento dos mecanismos de avaliação dos serviços prestados, por meio da aplicação da gestão de níveis de serviços, que será utilizada como mecanismo de ajuste da remuneração da contratada.

7.5.3. Em caso de descumprimento de indicador de nível mínimo de serviço que não tenha sido devidamente justificado pela contratada ou que sua justificativa não tenha sido aprovada pela contratante, haverá glosa correspondente na fatura, conforme itens 7.5.13 a 7.5.16.

7.5.4. Não serão considerados, para apuração dos níveis mínimos de serviços, inconformidades decorrentes de fatos supervenientes sofridos pela contratada, desde que tais fatos sejam comunicados à contratante tão logo ocorram, para que possam ser analisados quanto à pertinência. Cabe à contratada provar os fatos e os seus efeitos sobre o andamento dos serviços da OS.

7.5.5. Uma mesma desconformidade pode desencadear mais de um evento de glosa, por descumprimento dos indicadores de tempo de atendimento e da qualidade exigidos, porém nunca excedendo o percentual máximo de 30% (trinta por cento) do valor da ordem de serviço, desprezados quaisquer percentuais cuja soma dos glosas decorrentes dos 02 (dois) indicadores exceder este teto, sem prejuízo de eventuais sanções administrativas.

7.5.6. A partir de 5% (cinco por cento) de desconto no valor do faturamento mensal referente a totalidade das ordens de serviço do ciclo de faturamento, a ANAC se reserva o direito de caracterizar o descumprimento parcial das obrigações assumidas.

7.5.7. O reiterado descumprimento de níveis mínimos de serviços exigidos pode resultar na aplicação de sanções administrativas, por inexecução contratual.

7.5.8. O horário de trabalho da ANAC para efeito de glosa ou multa é de 8 (oito) horas às 19 (dezenove) horas de dias úteis (11 horas úteis por dia), conforme especificado no item 6.2.8.

7.5.9. Considera-se recusa qualquer inconsistência encontrada durante a inspeção ou homologação de uma ordem de serviço que enseje devolução do artefato para providências necessárias. A recusa não interrompe o prazo de execução da ordem de serviço.

7.5.10. Toda e qualquer suspensão da execução dos itens pela contratada deverá ser motivada e prevista nas diretrizes da contratante. Suspensões contrárias às diretrizes serão anuladas e não terão qualquer validade.

7.5.11. Os primeiros 30 (trinta) dias corridos contados após o início da vigência do Contrato serão considerados como período de adaptação e ajustes, durante o qual a contratada deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, adequação de processos internos, implantação de ferramentas e outras transições necessárias, de modo a assegurar a execução satisfatória dos serviços. A aplicação de glosas por descumprimento de níveis mínimos de serviços será suspensa para as ordens de serviço concluídas neste período, desde que a contratada comprovadamente demonstre que os trabalhos de execução das demandas estão em andamento, com a entrega dos produtos e artefatos esperados.

7.5.12. Os indicadores de níveis mínimos de serviços que serão aplicados às demandas para fins de aferição de glosas decorrentes de descumprimentos estão descritos na Tabela 4 e Tabela 5 abaixo:

Tabela 4 - IAE

IAE – INDICADOR DE ATRASO DE ENTREGA DE OS		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Medir o tempo de atraso na entrega dos produtos e serviços constantes na ordem de serviço concluída no período de faturamento.	
Meta a cumprir	IAE = 0	A meta definida visa garantir a entrega dos produtos e serviços constantes nas ordens de serviço dentro do prazo previsto no "Anexo II - Catálogo de Serviços".

<b>Instrumento de medição</b>	Através das ferramentas disponíveis para a gestão de demandas, por controle próprio da contratante e lista de datas de início e conclusão das demandas registradas na ferramenta.
<b>Forma de acompanhamento</b>	<p>Serão apurados os prazos estipulados e realizados para conclusão das demandas, para cada ordem de serviços específica, conforme "Anexo II - Catálogo de Serviços".</p> <p>O IAE (Índice de Atraso de Entrega) será a proporção que o atraso representa em relação ao prazo total estipulado para a execução de uma demanda.</p> <p>Caso a diferença entre o prazo realizado e o prazo estipulado seja menor que zero, será admitido o valor "zero" na fórmula de cálculo do índice. A antecipação de uma entrega não compensará o eventual atraso em outra.</p> <p>A avaliação será feita conforme histórico registrado na OS no sistema de gestão de demandas.</p> <p>Para fins de aferição, será subtraído do prazo de entrega efetiva dos produtos da OS o prazo máximo de entrega constante no "Anexo II - Catálogo de serviços", observadas as regras contidas no item 6.2.8.</p>
<b>Periodicidade</b>	Mensalmente, para cada ordem de serviço concluída e aceita pela contratante.
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	$IAE = \frac{TEX - TEST}{TEST}$ <p>Onde:</p> <p><b>IAE</b> – Indicador de Atraso de Entrega da OS;</p> <p><b>TEX</b> – Tempo de Execução – corresponde ao período de execução da OS, da sua data e hora de criação no sistema de gestão de demandas até a data de entrega dos produtos da OS.</p> <p>A data e hora de início será considerada o momento de registro da OS no sistema de gerenciamento de demandas.</p> <p>A data e hora de entrega da OS será aquela em que a contratada submete o item à homologação por parte da contratante, no sistema de gestão de demandas.</p> <p>Para os casos em que a contratante rejeita a entrega, o prazo de execução da OS continua a correr, findando-se apenas quando a contratada entrega os produtos da OS e haja aceitação pela área requisitante, ou seja, na momento de submissão à homologação do produto que gera aceitação da entrega.</p> <p><b>TEST</b> – Tempo Estimado para a execução da OS, conforme estipulado no "Anexo II - Catálogo de Serviços).</p> <p>Se <math>IAE &lt; 0</math>, considerar <math>IAE = 0</math>.</p> <p><b>IAE</b> é obtido por arredondamento à quarta casa decimal.</p>



	O <b>IAE</b> é calculado para cada ordem de serviço.
<b>Observações</b>	Obs1: As métricas TEX e TEST são calculadas em horas úteis de acordo com o item 6.2.8. Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias úteis no cômputo do indicador.
<b>Início de Vigência</b>	A partir da emissão da OS, descontado o prazo de 11 horas úteis conforme especificado no item 6.2.8.
<b>Glosa por OS (IAE)</b>	<p>Para valores do indicador <b>IAE</b>:</p> $Glosa(IAE) OS_n = IAE_n \times 0,15 \times (V \text{ Inicial } OS_n)$ <p>Onde:</p> <p><b>Glosa(IAE) OS<sub>n</sub></b> = Glosa a ser aplicada por descumprimento dos prazos previstos para os serviços sobre a ordem de serviço "n" (R\$).</p> <p><b>IAE<sub>n</sub></b> = Indicador de Atraso de Entrega da OS "n", apurado conforme Mecanismo de Cálculo acima.</p> <p><b>V Inicial OS<sub>n</sub></b> = Valor da ordem de serviço "n" previamente à incidência de qualquer glosa, conforme recebimento provisório (R\$).</p>

Tabela 5 - IQE

<b>IQE – INDICADOR DE QUALIDADE DE ENTREGA DE OS</b>		
<b>Tópico</b>	<b>Descrição</b>	
<b>Finalidade</b>	Medir a qualidade da entrega dos produtos e serviços constantes na ordem de serviço.	
<b>Meta a cumprir</b>	<b>IQE = 0</b>	A meta definida visa garantir a entrega dos produtos e serviços constantes nas ordens de serviço dentro de critérios de qualidade previstos.
<b>Instrumento de medição</b>	Através das ferramentas disponíveis para a gestão de demandas, por controle próprio da contratante e lista de ocorrências de submissão à homologação de itens devolvidos pelos requisitantes nas demandas registradas na ferramenta.	
<b>Forma de acompanhamento</b>	<p>Serão apuradas as recusas encontradas durante a inspeção e homologação de uma ordem de serviço que ensejam devolução do artefato para providências necessárias.</p> <p>A recusa não interrompe o prazo de execução da ordem de serviço.</p> <p>As recusas serão computadas e somadas.</p>	
<b>Periodicidade</b>	Mensalmente, para cada ordem de serviço concluída e aceita pela contratante.	

<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	$IQE = (Quantidade\ de\ recusas\ da\ OS_n) \times 0,05$ <p>Onde:</p> <p><b>IQE</b> – Indicador de Qualidade de Entrega da OS - representa a quantidade total de recusas por ordem de serviço previamente à homologação pela contratante multiplicada pelo fator de ajuste de glosa.</p> <p>O <b>IQE</b> é calculado para cada ordem de serviço.</p>
<b>Início de Vigência</b>	A partir da primeira submissão da ordem de serviço à homologação.
<b>Glosa por OS (IQE)</b>	<p>Para valores do indicador <b>IQE</b>:</p> $Glosa(IQE)\ OS_n = IQE_n \times (V\ Inicial\ OS_n)$ <p>Onde:</p> <p><b>Glosa(IQE) OS<sub>n</sub></b> = Glosa a ser aplicada relativa a recusas do produto entregue na ordem de serviço "n" (R\$).</p> <p><b>IQE<sub>n</sub></b> = Indicador de Qualidade de Entrega da OS "n", apurado conforme Mecanismo de Cálculo acima.</p> <p><b>V Inicial OS<sub>n</sub></b> = Valor da ordem de serviço "n" previamente à incidência de qualquer glosa, conforme recebimento provisório (R\$).</p>

7.5.13. Para cada ordem de serviço será aplicada a glosa total referente ao somatório das glosas apuradas para cada indicador, "Glosa Mensal (IAE)" e "Glosa Mensal (IQE)", conforme metodologia de cálculo exposta acima.

7.5.14. Caso o somatório das glosas referentes aos 02 (dois) indicadores exceda a 30% (trinta por cento) do valor inicial da ordem de serviço, o percentual excedente será desconsiderado para fins de glosa no faturamento mensal.

Tabela 6 - Glosa Total por Ordem de Serviço

<b>Glosa da OS<sub>n</sub></b>	<p>Representa a soma das glosas por atraso nas entregas e por recusas para a OS<sub>n</sub> no período de faturamento.</p> $Glosa\ OS_n = Glosa(IAE)\ OS_n + Glosa(IQE)\ OS_n$ <p>Onde:</p> <p><b>Glosa OS<sub>n</sub></b> = Glosa total referente a ordem de serviço "n" (R\$).</p> <p><b>Glosa(IAE) OS<sub>n</sub></b> = Glosa a ser aplicada por descumprimento dos prazos previstos para os serviços sobre a ordem de serviço "n" (R\$).</p>
--------------------------------	--

	<b>Glosa(IQE) OS<sub>n</sub></b> = Glosa a ser aplicada relativa a recusas do produto entregue na ordem de serviço "n" (R\$).
<b>Limite máximo</b>	<p>Se (<b>Glosa OS<sub>n</sub></b>) &gt; 30% x (<b>V Inicial OS<sub>n</sub></b>) , considera-se (<b>Glosa OS<sub>n</sub></b>) = 0,30 x (<b>V Inicial OS<sub>n</sub></b>), conforme item 7.5.6 e 7.5.15.</p> <p>Onde:</p> <p><b>V Inicial OS<sub>n</sub></b> = Valor da ordem de serviço "n" previamente à incidência de qualquer glosa, conforme recebimento provisório (R\$).</p>

7.5.15. O desconto total a ser aplicado sobre o valor inicial das ordens de serviços concluídas e aceitas no ciclo de faturamento corresponderá ao somatório dos valores das glosas sobre cada ordem de serviço resultantes da aplicação dos 02 (dois) indicadores de níveis mínimos de serviço.

Tabela 7 - Glosa Total Mensal

<b>Glosa Total Mensal</b>	<p>Representa a soma das glosas por atraso nas entregas e por recusas para todas as OS no período de faturamento.</p> $Glosa\ Mensal = \sum_{n=1}^n Glosa\ OS_n$ <p>Onde:</p> <p><b>Glosa Mensal</b> = valor do desconto a ser aplicado no total de serviços recebidos provisoriamente, em decorrência de descumprimento de indicadores de atraso e qualidade (R\$).</p> <p><b>Glosa OS<sub>n</sub></b> = Glosa total referente a ordem de serviço "n" (R\$).</p>
---------------------------	---

## 7.6. Pagamento

7.6.1. O pagamento será efetuado mensalmente conforme os valores do recebimento definitivo dos serviços, após a incidências das glosas por desconto de descumprimento de níveis mínimos de serviço exigidos apurados nos termos do item 7.5.

7.6.2. O valor devido a ser remunerado à contratada será o resultado da totalização dos valores iniciais das ordens de serviço concluídas e aceitas no período descontadas as glosas por atrasos na entrega e recusas de artefatos, que resultará no recebimento definitivo dos serviços, conforme mecanismos de cálculo da tabela abaixo:

Tabela 8 -Valor Devido por Ciclo de Faturamento

<b>Faturamento mensal</b>	Representa o valor devido referente às ordens de serviço concluídas e aceitas durante o ciclo de faturamento descontada a glosa mensal por descumprimento de indicadores.
---------------------------	---

$$Valor\ do\ faturamento = \left( \sum_{k=1}^n V\ Inicial\ OS_n \right) - (Glosa\ Mensal)$$

Onde:

**Valor do faturamento** = valor informado à contratada referente ao recebimento definitivo dos serviços no ciclo de faturamento (R\$).

$\sum V\ Inicial\ OS_n$  = Soma dos valores das ordens de serviço "n" previamente à incidência de qualquer glosa, conforme recebimento provisório (R\$).

**Glosa Mensal** = valor do desconto a ser aplicado no total de serviços recebidos provisoriamente, em decorrência de descumprimento de indicadores de atraso e qualidade (R\$).

7.6.3. Após o recebimento definitivo, o gestor de contrato autorizará a contratada a emitir a nota fiscal, a qual deverá ser encaminhada preferencialmente por meio de protocolo eletrônico para a contratante.

7.6.4. Com o recebimento da nota fiscal, o gestor do contrato enviará o processo de pagamento ao fiscal administrativo para que, em até 3 (três) dias corridos, verifique a regularidade da nota fiscal/fatura e a regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária da contratada, se for o caso.

7.6.5. Após o recebimento do relatório do fiscal administrativo, o gestor do contrato emitirá o ateste da nota fiscal e enviará o processo para a autorização do pagamento, obedecendo as seguintes diretrizes:

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

7.6.5.2. Emitir atesto para efeito de pagamento dos serviços prestados, com base nos termos, relatórios e documentações apresentadas.

7.6.6. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

7.6.7. O faturamento deverá ser mensal, mediante apresentação de nota fiscal emitida pela contratada em valor previamente aprovado pela contratante para as ordens de serviços homologadas em cada ciclo de faturamento.

7.6.8. A emissão de nota fiscal será precedida do recebimento definitivo dos serviços, conforme este Termo de Referência.

7.7. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência.

7.8. Quando houver glosa parcial dos serviços, a contratante deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado

7.9. O pagamento será efetuado pela contratante no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

7.9.1. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.

7.10. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.

7.10.1. Constatando-se a situação de irregularidade do fornecedor contratado junto ao SICAF, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa, conforme previsto no art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

7.11. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

7.11.1. os dados do contrato e do órgão contratante;

- 7.11.2. o período de prestação dos serviços;
- 7.11.3. o valor a pagar;
- 7.11.4. a data da emissão;
- 7.11.5. o prazo de validade; e
- 7.11.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
- 7.12. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a contratante;
- 7.13. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a contratada:
- 7.13.1. não produziu os resultados acordados;
- 7.13.2. deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
- 7.13.3. deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 7.14. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 7.15. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.
- 7.16. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 7.17. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos
- 7.18. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.
- 7.19. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.
- 7.19.1. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.
- 7.20. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.
- 7.21. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.
- 7.22. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.
- 7.23. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

I = (TX)	$I = \frac{(6 / 100)}{365}$	I = 0,00016438 TX = Percentual da taxa anual = 6%
----------	-----------------------------	--

7.23.1.

## 8. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

8.1. Com fundamento no art. 7º da Lei 10.520/2002 e no art. 49 do Decreto nº 10.024/2019, a contratada ficará sujeita a penalidade de impedimento de licitar e contratar com a União e será descredenciado do SICAF pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das demais cominações legais, garantidos o contraditório e a ampla defesa, o licitante que:

8.1.1. Cometer fraude fiscal.

8.1.2. Apresentar documentação falsa.

8.1.3. Fizer declaração falsa.

8.1.4. Comportar-se de modo inidôneo.

8.1.5. Ensejar o retardamento da execução do objeto.

8.1.6. Falhar na execução do objeto.

8.1.7. Fraudar na execução do objeto.

8.2. A contratada, além das penalidades previstas no item 8.1, poderá, garantida a prévia defesa, sofrer as seguintes penalidades passíveis de serem aplicadas pela contratante:

8.2.1. Advertência;

8.2.2. Multa, conforme os critérios e parâmetros descritos nos item 8.10 a seguir;

8.2.3. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o a ANAC, pelo prazo de até dois anos;

8.2.4. Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos

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

8.2.6.

8.3. Não serão aplicadas multas decorrentes de casos justificados (e aceitos pela Administração), fortuitos, de força maior, ou em razões de interesse público, devidamente comprovados.

8.4. Da aplicação das sanções previstas no Contrato caberá recurso nos termos do art. 109 da Lei nº 8.666/93.

8.5. Previamente à aplicação das sanções, poderá a empresa apresentar defesa, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado a partir do recebimento da notificação.

8.6. A multa, aplicada após regular processo administrativo, deverá ser recolhida em favor da contratante, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a partir da sua notificação por ofício. Caso a empresa não recolha a multa no prazo determinado, o valor correspondente será descontado da garantia financeira e, não sendo suficiente, será deduzido da fatura da nota fiscal, e ainda, não alcançando o total devido, o valor será inscrito como Dívida Ativa e cobrado judicialmente.

8.7. A aplicação das sanções previstas no Contrato não afeta os processos de responsabilização e aplicação de penalidades decorrentes de atos ilícitos alcançados pela Lei nº 12.846/2013.

8.8. Está sujeita à rescisão contratual a contratada que tiver conduta qualificada conforme artigo 78 da Lei 8.666 de 1993. A rescisão contratual prevista nesta Cláusula

dependerá da análise da gravidade do fato constatado para sua aplicação e do interesse da administração na manutenção do Contrato, bem como as consequências que poderão advir da referida decisão.

8.9. As sanções poderão ser aplicadas de forma cumulativa, inclusive quando houver incidência da aplicação de multas.

8.10. Para descumprimento de cláusulas administrativas, os valores da multa, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades e das responsabilidades civil e criminal, são:

Tabela 9

<b>Id</b>	<b>Ocorrência</b>	<b>Sanção</b>
1	Não comparecer injustificadamente à Reunião Inicial.	Advertência. Em caso de reincidência, multa de 1% (um por cento) sobre o valor total do Contrato.
2	Quando convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o Contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.	A contratada ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e, será descredenciada no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais cominações legais, e multa de 10% do valor da contratação.
3	Ter praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação.	A contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração.
4	Demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
5	Não executar total ou parcialmente os serviços previstos no objeto da contratação.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
6	Suspender ou interromper, total ou parcialmente, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por até de 30 (trinta) dias, sem comunicação formal ao gestor do Contrato.	Multa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor total do Contrato, por dia corrido de suspensão ou interrupção. Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral.
7	Suspender ou interromper, total ou parcialmente, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por mais de 30 (trinta) dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato.	Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
8	Não prestar os esclarecimentos solicitados pela contratante, referentes à execução dos serviços, no prazo máximo de 48 horas úteis.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela contratante, até o limite de 10 dias úteis. Após o limite de 10 dias úteis, aplicar-se-á multa de 2% do valor total do Contrato.
9	Deixar de cumprir requisitos de sigilo e confidencialidade provocando vazamento de quaisquer informações de caráter privado sem autorização expressa da contratante.	Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do Contrato por ocorrência.
10	Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas da contratante.	A contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
11	Não notificar de imediato a ANAC em caso de ocorrência de incidentes que envolvam vazamento de dados ou violação de dados pessoais, relacionados ao objeto contratual.	Multa de 1% (um por cento) sobre o valor total do Contrato. Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral.
12	Não apresentar Termos de Compromisso e Manutenção de Sigilo e Termos de Ciência assinados.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) do valor total do Contrato.

13	Não apresentar documentação de treinamento e conscientização dos envolvidos no processamento e proteção dos dados.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) do valor total do Contrato por ocorrência.
14	Não apresentar documentos de comprovação de registros de eventos, rastreabilidade e salvaguarda de logs das atividades de administradores e operadores, no prazo de 15 dias, quando solicitado.	Multa de 1% (um por cento) sobre o valor total do Contrato. Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral.
15	Não atender aos níveis mínimos de serviços, redundando na ocorrência de indicadores com percentual de glosas acima de 5% do valor dos serviços mensais, de acordo com item 7.5.6 deste documento.	Multa de 1% (um por cento) sobre o valor total do Contrato, por ocorrência.
16	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) do valor total do Contrato.
17	Reincidência no descumprimento das diretrizes definidas pela ANAC no atendimento dos serviços.	Multa de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) sobre o valor total semestral do contrato por ocorrência, limitada a 1,25% (um inteiro e vinte e cinco centésimos por cento). O descumprimento que ensejar penalidade de multa acima desse percentual implicará em inexecução parcial do objeto deste Termo de Referência, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei no 8.666/93.
18	Não fornecer todos os dados, versões finais dos artefatos, documentos e elementos de informação utilizados na execução dos serviços durante a transferência do conhecimento técnico e operacional nos eventos de encerramento do contrato.	Multa de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) do valor total semestral do contrato para cada dia útil de atraso até o limite de 10 (dez) dias úteis. A não entrega dos artefatos citados após esse prazo implicará em inexecução parcial do objeto deste Termo de Referência, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei no 8.666/93.
19	Não observância à legislação que trata de proteção de dados pessoais (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018) e proteção do consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990).	Multa de 1% (um por cento) sobre o valor total do contrato por ocorrência, limitada a 3%.

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

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

8.11.2. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

8.11.3. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

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

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

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

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

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

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



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

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

8.19. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

## 9. VISTORIA TÉCNICA

9.1. A contratante considera que todas as informações necessárias para a elaboração de propostas estão contidas neste documentos e nos Anexos e salienta-se que para este certame a vistoria **não é obrigatória**, tendo em vista que a prestação dos serviços será preferencialmente não presencial.

9.2. Os licitantes, caso julguem pertinente, poderão, no entanto, realizar vistorias nos locais onde os serviços poderão ser executados (quando presenciais), examinando as áreas e tomando ciência das características, peculiaridades e grau de dificuldades dos serviços a serem contratados.

9.3. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

9.4. Para a vistoria o licitante, ou o seu representante legal, deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

9.5. As vistorias deverão ocorrer nas dependências da Sede da Agência Nacional de Aviação Civil, localizada no Setor Comercial Sul, Quadra 09, Lote C, Edifício Parque Cidade Corporate, Torre A, Brasília/DF, CEP 70.308-200. Caso haja restrições de acesso às dependências da contratada em virtude de eventuais medidas de isolamento social, a vistoria poderá ocorrer excepcionalmente por videoconferência.

9.6. Realizada a vistoria, será firmado o "Termo de Vistoria Técnica" (Anexo XIV), em conformidade com o inciso III, do art. 30, da Lei nº 8.666/1993.

9.7. A vistoria deverá ser previamente agendada com a equipe técnica da STI/ANAC, através do e-mail [sti@anac.gov.br](mailto:sti@anac.gov.br) ou telefone (61) 3314-4196, em dias úteis, das 9 (nove) às 11 (onze) e de 13 (treze) às 17 (dezessete), no prazo iniciado no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o segundo dia útil anterior à data prevista para início do certame.

9.8. Através da vistoria, a licitante deverá assinar declaração de que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação.

9.9. Caso opte por não realizar a vistoria, a licitante deverá firmar o "Termo de Responsabilidade por não realizar Vistoria Técnica" (Anexo XV), onde assume ciência plena e irrestrita do ambiente de execução dos serviços, se comprometendo a executar tais serviços nas áreas disponibilizadas pela contratante e de acordo com as características, peculiaridades e grau de dificuldades próprios.

9.10. Não serão admitidas, em hipótese alguma, alegações posteriores de desconhecimento dos serviços, de dificuldades técnicas não previstas ou de custos não planejados.

9.11. No período compreendendo o dia útil seguinte ao da publicação do Edital até o dia útil anterior à data prevista para abertura da sessão pública, poderão ser disponibilizadas, à licitante ou ao seu representante legal, através de meio eletrônico, informações adicionais relativas ao objeto da licitação, para que a empresa possa ter melhores condições de bem elaborar sua proposta.

9.12. Será exigida para habilitação técnica da empresa vencedora o "Termo de Vistoria Técnica" (Anexo XIV) ou o "Termo de Responsabilidade por não realizar Vistoria Técnica" (Anexo XV) emitidos pela contratante, devendo a licitante comprometer-se a manter sigilo sobre todas as informações às quais teve acesso.

## 10. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

10.1. O valor global máximo a ser admitido por esta Agência para a presente contratação é de **R\$ 745.546,24 (setecentos e quarenta e cinco mil quinhentos e quarenta e seis reais e vinte e quatro centavos)**, o qual corresponde ao custo total da contratação por 06 (seis) meses de vigência do Contrato, devendo ser respeitados os valores máximos unitário e total do item, conforme Tabela 10 a seguir:

Tabela 10 - Estimativa de preços

Item	Descrição do Bem ou Serviço	Quantidade	Unidade de medida	Valor unitário máximo (R\$)	Valor total máximo (R\$)
1	Serviços de apoio a gestão de projetos de TIC	6.436	UST	115,84	<b>R\$ 745.546,24</b>

10.2. Os volumes apresentados na tabela acima são estimados para uma execução semestral, não caracterizando compromisso por parte da ANAC em manter o fluxo

uniforme de demandas ao longo do período, cabendo à contratada a mobilização dos seus recursos para atendimentos dos NMSE.

10.3. Para a definição do termo UST ver itens 2.4 e 3.3.12.

10.4. A proposta de preços deverá vir acompanhada de planilha de formação de preços que contenha a especificação completa dos itens oferecidos, devendo conter o detalhamento de todos os custos, sob pena de desclassificação. A proposta de preços deve ser apresentada conforme "Anexo XVII - Modelo de Proposta" e "Anexo XVIII - Modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços".

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

11.1. A estimativa do impacto no orçamento e sua classificação contábil, com indicação das fontes de recurso, são aqueles constantes no Edital; e

11.2. A execução física e financeira ocorrerá mensalmente conforme forem abertas as ordens de serviços para apoio a gestão de projetos de TIC.

#### 12. DA VIGÊNCIA

12.1. O contrato vigorará por 06 (seis) meses, podendo ser prorrogado por períodos iguais e sucessivos, limitado a 60 (sessenta) meses, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do Inciso II, Art. 57, da Lei nº 8.666, de 1993.

12.2. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, devendo ser observadas as orientações da SGD/ME para as renovações contratuais previstas no site eletrônico (<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/orientacoes-para-novas-contratacoes-e-renovacoes-de-contratados-baseados-em-ust>), que foram sintetizadas a partir do [Acórdão nº 2.037/2019 - TCU - Plenário](#) e o [Acórdão nº 1508/2020-TCU-Plenário](#).

#### 13. DO REAJUSTE DE PREÇOS

13.1. Os preços são fixos e irreeajustáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

13.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido da contratada, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pela contratante, do índice ICTI (Índice de Custos de Tecnologia da Informação), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, com base na seguinte fórmula (art. 5º do Decreto n.º 1.054, de 1994):

$$R = V (I - I^o) / I^o, \text{ onde:}$$

R = Valor do reajuste procurado;

V = Valor contratual a ser reajustado;

Iº = índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data fixada para entrega da proposta na licitação;

I = Índice relativo ao mês do reajustamento;

13.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

13.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o contratante pagará à contratada a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a contratada obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

13.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

13.6. Caso o índice estabelecido para reajustamento 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.

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

13.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

#### 14. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

14.1. Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.

14.2. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da contratada e a Administração Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

## 15. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

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

15.1.1. O regime de execução do contrato a ser firmado será o de Empreitada por Preço unitário.

15.1.2. Enquadra-se a contratação em tela como prestação de serviços comuns, de caráter continuado e sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, nos termos do Decreto nº 10.024, de 31/05/2005, por ter padrões de desempenho e qualidade concisos e possíveis de serem definidos objetivamente, em perfeita conformidade com as especificações usuais praticadas no mercado.

15.1.3. Os padrões de desempenho e qualidade estão definidos neste Termo de Referência.

15.1.4. Sendo o objeto enquadrado como “comum”, o processo de seleção do fornecedor será realizado por meio de procedimento licitatório na modalidade Pregão, na forma eletrônica, do tipo MENOR PREÇO por item, em sessão pública a ser realizada por meio do sistema eletrônico, no Portal de Compras do Governo Federal, sítio eletrônico <https://www.gov.br/compras/pt-br/>.

### 15.2. Justificativa para a Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência

15.2.1. Aplicar-se-á o direito de preferência às micro e pequenas empresas, previsto nos artigos 44 da Lei Complementar Nº. 123/2006. Entretanto, não se tratando de micro e pequena empresa, serão seguidos os critérios do art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991. Deve ser observado ainda o disposto no Decreto nº 7.174, de 2010.

### 15.3. Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação

15.3.1. A qualificação técnica deverá ser comprovada com a apresentação de atestados de capacidade técnica, fornecidos por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprovem que a licitante executou serviços de características técnicas iguais ou similares aos da presente contratação, para comprovação de execução anterior de desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da contratação.

15.3.2. O conjunto de atestados de capacidade técnica deve constituir no mínimo 30% (trinta por cento) da estimativa média semestral do quantitativo de projetos consignados no PDTIC 2022/2023 ou 30% (trinta por cento) da estimativa semestral de horas a serem prestadas pela contratada.

15.3.3. Assim, o conjunto de atestados de capacidade técnica deve comprovar a prestação de serviços de escritório de projetos ou gestão de projetos:

15.3.3.1. em quantidade igual ou superior a 18 (dezoito) projetos, atestando experiência em gestão de projetos baseada em melhores práticas estabelecidas pelo Project Management Book of Knowledge (PMBOK), quarta edição ou superior, com identificação e descrição sucinta dos projetos relacionados, por um período ininterrupto de 06 (seis) meses; ou

15.3.3.2. mediante a prestação de serviços com no mínimo 1.930 (um mil novecentos e trinta) horas em gestão de projetos baseada em melhores práticas estabelecidas pelo Project Management Book of Knowledge (PMBOK), quarta edição ou superior, por um período ininterrupto de 06 (seis) meses.

15.3.4. Obrigatoriamente, todos os atestados deverão atender às seguintes condições:

15.3.4.1. Ser expedido em papel ou meio digital com identificação oficial do atestante;

15.3.4.2. Conter nome, cargo/função, CPF, Identidade, telefone e endereço de correio eletrônico do representante do atestante (ou qualquer outra forma que o atestante possa se valer para firmar contratos);

15.3.4.3. Redação clara, sucinta e objetiva que demonstre o atendimento ao objeto da requisição;

15.3.4.4. Assinatura do representante legal do órgão público ou empresa responsável pelo atestado;

15.3.4.5. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN SEGES/MP n. 5, de 2017.

15.3.4.6. Contenham explicitamente o(s) período(s) a que se referem os serviços executados.

15.3.5. O(s) atestado(s) deve(m) referir-se a contratos cujo objeto seja o apoio a gestão de projetos ou escritório de projetos em nome do contratante, e não como uma atividade instrumental ao apoio a governança.

15.3.6. Não serão aceitos atestados que apresentem a execução de serviços por qualquer unidade de medida que não seja quantidade de projetos ou horas, por exemplo em Unidade de Serviço Técnico (UST). Não será aceita nenhuma relação que pretenda converter qualquer métrica em quantidade de projetos ou horas.

15.3.7. Para efeito de comprovação do volume de serviços, é permitido o somatório de contratos executados. Para isso, a licitante deverá fixar, a seu critério, intervalo de tempo de 06 (seis) meses, independentemente do ano no qual o volume de serviços foi executado.

15.3.8. Tal exigência visa a evitar que o somatório de atestados acumulados durante longo período de tempo atinja o quantitativo mínimo exigido, não resultando, porém, na comprovação da efetiva capacidade logística e operacional da empresa licitante para executar o objeto previsto, em aderência aos Acórdãos 2.048/2006 e 1.287/2008, todos do Plenário do TCU.

15.3.9. Os atestados apresentados poderão ser objeto de diligência a critério da ANAC, para verificação da autenticidade do conteúdo e da execução satisfatória de objeto compatível com as características do objeto licitado, tanto do ponto de vista do processo de trabalho e das normas técnicas que regulamentam esses serviços, quanto em termos de quantidades e prazos demandados.

15.3.10. Caso seja apurada alguma divergência entre os termos do atestado de capacidade técnica e a realidade constatada nas diligências, além da desclassificação no certame, a licitante estará sujeita às penalidades cabíveis.

15.3.11. A recusa do emitente do atestado em prestar esclarecimentos e/ou fornecer documentos comprobatórios, ou sofrer diligências, desconstituirá o Atestado de Capacidade Técnica.

15.3.12. Nos casos de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados válidos aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da licitante. Serão consideradas como pertencentes ao mesmo grupo empresarial as empresas controladas ou controladoras da empresa licitante, e ainda as que tenham pelo menos uma pessoa física ou jurídica como sócia em comum.

15.4. Por se tratar de atividade de apoio à gestão de projetos de TIC, está vedada a participação na licitação da empresa que presta serviços de manutenção e desenvolvimento de sistemas na ANAC, conforme previsto no artigo 4º IN SGD/ME nº 01/2019. Esses serviços são prestados atualmente por meio do Contrato nº 30/ANAC/2020. A vedação justifica-se tendo em vista os serviços de apoio às atividades de desimpedimento negocial de itens de projetos e sustentação, passível de haver conflitos de interesse.

## 16. DO PAGAMENTO

16.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência.

16.2. Quando houver glosa parcial dos serviços, a contratante deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado

16.3. O pagamento será efetuado pela contratante no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

16.3.1. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.

16.4. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.

16.4.1. Constatando-se a situação de irregularidade do fornecedor contratado junto ao SICAF, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa, conforme previsto no art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

16.5. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

16.5.1. os dados do contrato e do órgão contratante;

16.5.2. o período de prestação dos serviços;

16.5.3. o valor a pagar;

16.5.4. a data da emissão;

16.5.5. o prazo de validade; e

16.5.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

16.6. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a contratante;

16.7. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a contratada:

16.7.1. não produziu os resultados acordados;

16.7.2. deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

16.7.3. deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

16.9. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

16.10. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da contratada, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

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

16.12. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

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

16.13.1. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.

16.14. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

16.15. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP nº 5/2017, quando couber.

16.16. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

16.17. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

I = (TX)	$I = \frac{(6 / 100)}{365}$	I = 0,00016438 TX = Percentual da taxa anual = 6%
----------	-----------------------------	--

## 17. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

17.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666, de 1993.

17.2. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.

17.3. Considerará no que couber o rito previsto na Instrução Normativa nº 01/2019 da SGD/ME, e terá o monitoramento da execução realizados observando o disposto no Modelo de Gestão do contrato.

17.4. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará Indicadores de níveis mínimo de serviços exigidos (NMSE), conforme item 7.5 deste TR, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a contratada:

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

17.4.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

17.5. A utilização de NMSE não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

17.6. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degradação, devendo intervir para requerer à contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

17.7. Os fiscais requisitantes e técnicos deverão apresentar ao preposto da contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

17.8. O representante da contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993.

17.9. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela contratada, sobretudo quanto às obrigações e encargos sociais e trabalhistas, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 8.666, de 1993.

17.10. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

17.11. Em hipótese alguma, será admitido que a própria contratada materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

17.12. A contratada poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelos fiscais requisitantes e técnicos, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

17.13. 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.

17.14. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

17.15. O representante da contratante deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

17.16. As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SLTI/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação.

17.17. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da contratante ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.

## 18. GARANTIA DA EXECUÇÃO

18.1. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato e por 90

(noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

18.2. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contados da assinatura do contrato, a contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

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

18.2.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

18.3. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 5/2017.

18.4. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

18.4.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

18.4.2. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

18.4.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

18.4.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.

18.5. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 18.4, observada a legislação que rege a matéria.

18.6. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

18.7. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

18.8. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

18.9. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

18.10. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data em que for notificada.

18.11. A contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

18.12. Será considerada extinta a garantia:

18.12.1. com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

18.12.2. no prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 05/2017.

18.13. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

18.14. A contratada autoriza a contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e no Contrato.

## 19. DA SUBCONTRATAÇÃO

19.1. Os serviços serão prestados diretamente pela contratada, sendo vedada a subcontratação, a cessão e a transferência dos serviços objeto desta contratação.

## 20. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

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

**21. DA PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIO**

21.1. Será vedada a participação de empresas reunidas em consórcio.

**22. DOS ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA**

22.1. São anexos deste Termo de Referência os seguintes documentos:

- Anexo I - Plano Diretor de Tecnologia de Informação e Comunicação da ANAC 2022/2023 (PDTIC) (7538948)
- Anexo II -Catálogo de Serviços (7478966)
- Anexo III - Metodologia de Gerenciamento de Projetos da STI v3.0 (7538950)
- Anexo IV - Metodologia de Gerenciamento de Portfólio de Projetos de TI v2.0 (7538951)
- Anexo V - Metodologia de Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas da ANAC v4.1 (MDMS) (7538952)
- Anexo VI - Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo (7538953)
- Anexo VII - Termo de Ciência (7538963)
- Anexo VIII - Termo de Credenciamento (7539061)
- Anexo IX - Termo Adesão ao Código de Ética e Conduta da ANAC (7539069)
- Anexo X - Declaração de Parentesco Nepotismo (7539093)
- Anexo XI - Ordem de serviço ou fornecimento de bens (7539098)
- Anexo XII - Termo de Recebimento Provisório (7539184)
- Anexo XIII - Termo de Recebimento Definitivo (7539186)
- Anexo XIV - Termo de Vistoria Técnica (7539218)
- Anexo XV - Termo de Responsabilidade por não realizar a Vistoria Técnica (7539222)
- Anexo XVI - Termo de Encerramento do Contrato (7539225)
- Anexo XVII - Modelo de Proposta (7560767)
- Anexo XVIII - Modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços (7560768)
- Anexo XIX - Minuta do Termo de Contrato (7580294)

**23. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO**

A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria nº 7376, de 24 de fevereiro de 2022 (SEI! 6865082).

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

<hr/> <b>Integrante Requisitante</b> <b>ARTHUR VICTOR GANZERT</b> <b>Técnico Administrativo</b>	<hr/> <b>Integrante Técnico</b> <b>ANA LUISA DE SOUZA BARBA</b> <b>Analista Administrativo</b>	<hr/> <b>Integrante Administrativo</b> <b>ADERSON DE LIMA CALAZANS</b> <b>Analista Administrativo</b>
---	--	---

Aprovo. Encaminhe-se à Gerência Técnica de Licitações e Contratos (GTLC/SAF) para providências relativas à contratação, segundo o Art. 38 da Lei 8.666, de 21 de junho de 1993.



**Autoridade Máxima da Área de TIC**

**JOSÉ ASSUMPÇÃO RODRIGUES DE ALMEIDA**  
**Superintendente de Tecnologia da Informação**



Documento assinado eletronicamente por **Aderson de Lima Calazans, Analista Administrativo**, em 26/10/2022, às 15:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Ana Luisa de Souza Barba, Analista Administrativo**, em 26/10/2022, às 15:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **Arthur Victor Ganzert, Coordenador(a)**, em 26/10/2022, às 15:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



Documento assinado eletronicamente por **José Assumpção Rodrigues de Almeida, Superintendente de Tecnologia da Informação**, em 27/10/2022, às 00:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.anac.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **7800868** e o código CRC **2AF6E8E1**.