

AGENCIA NACIONAL DO PETROLEO - ANP - RJ

Termo de Referência 118/2025

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
118/2025	323031-AGENCIA NACIONAL DO PETROLEO - ANP - RJ	ANDRE LUIZ DA CRUZ SALDANHA	09/02/2026 11:44 (v 10.52)
Status	ASSINADO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado sem dedicação exclusiva de mão de obra	99/2025	48610.229081/2024-51

1. Condições gerais da contratação

1.1. Contratação de serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de TI, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	MÉTRICA OU UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
1	Serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de TI	26980	Mês	12	R\$ 305.589,50	R\$ 3.667.074,00

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que essa contratação baseia-se em padrões de desempenho e qualidade claramente definidos neste documento, havendo diversos fornecedores capazes de prestá-los.

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.3. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que atua como um ponto único de contato, centralizando o suporte técnico e a gestão de incidentes e solicitações de TI para todos os usuários de TI da ANP, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar.

Prazo de vigência

1.4. O prazo de vigência da contratação é de 12 meses contados da assinatura do contrato pelo último representante das partes, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n.º 14.133, de 2021.

1.5. O contrato ou outro instrumento hábil que o substitua oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. Descrição da solução

(Descrição da solução como um todo considerando o ciclo de vida do objeto).

2.1. A solução de TI consiste em:

2.1.1. Serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de TI.

2.1.2. Os serviços contratados serão estruturados em 3 (três) áreas denominadas serviços de atendimento, serviços de gestão de qualidade e ferramentas e serviços de gestão do atendimento que deverão atuar, por questões técnicas, de forma integrada e complementar.

2.1.3. Perfis profissionais distribuídos por região:

QTD	FUNÇÃO	UF
7	Técnico de Suporte remoto - 1º nível	RJ
10	Técnico de Suporte presencial - 2º nível	RJ
1	Técnico de Suporte presencial - 2º nível	SP
2	Técnico de Suporte presencial - 2º nível	DF
1	Técnico de Suporte presencial - 2º nível	MG
1	Técnico de Suporte presencial - 2º nível	AM
1	Técnico de Suporte presencial - 2º nível	RS
1	Técnico de Suporte presencial - 2º nível	BA
2	Analista de Suporte - Qualidade e Processos	RJ
1	Analista de Suporte - Gestão de Ativos	RJ
2	Analista de Suporte - Gestão de Ferramentas	RJ
2	Líder Técnico de Atendimento N1 e N2	RJ
1	Gerente de Serviços de TI	RJ

--	--	--

- 2.1.4. Os endereços dos locais de prestação dos serviços encontram-se descritos no item 6.2.
- 2.1.5. A experiência profissional requerida encontra-se descrita no item requisitos de experiência profissional.
- 2.1.6. A formação da equipe em relação ao quantitativo mínimo por perfil / equipe especificado como suficiente pela Contratada, para garantir a qualidade e prazos estipulados pela Contratante, deverá ser respeitada, já no primeiro dia de vigência do contrato, pelo menos com 50% do efetivo. O restante da equipe deverá estar completa em até 30 dias após o início da vigência do contrato. Para as localidades em que o quantitativo for de 01 (um) profissional, este deverá estar disponível para iniciar as atividades no primeiro dia do contrato.
- 2.1.7. Os serviços especializados de atendimento ao usuário de TI constituem-se de uma única parcela contratual, composta por atividades múltiplas e interdependentes, tais como suporte técnico, gestão de chamados, manutenção preventiva, atendimento remoto e presencial, entre outras. Essas atividades são intrinsecamente integradas, funcionando de forma coordenada para garantir a continuidade e eficiência dos serviços prestados.

3. Fundamentação e descrição da necessidade

(FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO)

- 3.1. A presente contratação justifica-se pelos seguintes motivos:
- 3.1.1. Necessidade de provimento de suporte adequado aos diversos usuários de recursos de TI, distribuídos pela sede em Brasília, pelo escritório central no Rio de Janeiro e escritório Urca e unidades regionais da ANP em São Paulo, Salvador, Manaus, Porto Alegre e Belo Horizonte, bem como aos usuários nos eventos institucionais promovidos pela Agência.
- 3.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2026, conforme detalhamento a seguir:
- 3.2.1. ID PCA no PNCP: 02313673000127-0-000001/2026
- 3.2.2. Data de publicação no PNCP: 14/05/2025
- 3.2.3. Id do item no PCA: 246
- 3.2.4. Classe/Grupo: 162
- 3.2.5. Identificador da Futura Contratação: 323031-94/2026
- 3.3. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2023 a 2025 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) 2023 a 2025 da ANP, conforme demonstrado abaixo:

ALINHAMENTOS AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
1	Modernizar e tornar mais seguros os sistemas e equipamentos de Tecnologia da Informação.

ALINHAMENTO AO PDTI 2023-2025			
ID	Ação do PDTI	ID	Meta do PDTI associada
1	Serviços de apoio técnico de suporte e atendimento aos usuários dos recursos de TI ; PDTI página 34.	-	=

- 3.4. Benefícios a serem alcançados:
- 3.4.1. Permitir a continuidade na prestação dos serviços atuais, buscando a melhoria contínua da qualidade dos serviços oferecidos, mediante o pronto atendimento às demandas da sociedade e do público interno em geral, de forma a apoiar, tempestivamente, os usuários nos processos de trabalho na ANP e suas atividades finalísticas.
- 3.4.2. Ofertar um serviço profissional de atendimento aos usuários de TI visando a qualidade e a constante busca pela melhoria dos serviços prestados.

3.4.3. Atendimento remoto e presencial tempestivos, orientando, esclarecendo e solucionando os problemas relativos aos serviços, transações, hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos, e demais produtos e serviços disponibilizados pela área de TI.

3.4.4. Diminuição do tempo de resposta aos incidentes com consequente redução do tempo de restauração da operação normal dos serviços, resultando em um mínimo de impacto nos processos de negócios, em conformidade com os Indicadores de Serviços especificados.

3.4.5. Atendimento de qualidade aos usuários de TI, com gerenciamento efetivo das demandas e solicitações encaminhadas à Central de Serviços.

3.4.6. Aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TI.

3.4.7. Priorização dos atendimentos que impactem a execução das atribuições dos servidores da ANP, ao negócio do órgão e às atividades de planejamento e gestão de TI.

3.4.8. Criação de uma base histórica dos tratamentos de incidentes e problemas de TI.

3.4.9. Geração de relatórios gerenciais que permitam identificar possíveis pontos de estrangulamento e problemas de infraestrutura, de modo a reduzir o número de incidentes e problemas a médio e longo.

4. Requisitos da contratação

Requisitos de Negócio:

4.1. A presente contratação orienta-se pelo seguinte requisito de negócio:

4.1.1. Garantir a continuidade da prestação dos serviços de atendimento a usuários de TI compreendendo serviços de suporte técnico de microinformática incluindo a sustentação de ativos e softwares relacionados às atividades dos usuários da ANP.

Requisitos de Capacitação

4.2. A Contratada é a responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus profissionais com vistas a assegurar a qualidade e atendimento aos níveis mínimos de serviços, sem o comprometimento da adequada prestação dos serviços.

Requisitos Legais

4.3. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis;

4.3.1. Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 - 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.

4.3.2. INSTRUÇÃO NORMATIVA SEGES/ME Nº 65, DE 7 DE JULHO DE 2021 - Dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

4.3.3. Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, que regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal.

4.3.4. Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

4.3.5. Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 4 de outubro de 2024, que altera a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

4.3.6. Instrução Normativa ANP 17/2024, dispõe sobre os procedimentos a serem adotados nas contratações realizadas pela Agência, Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis - ANP, com base na Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

4.3.7. INSTRUÇÃO NORMATIVA SEGES/MPDG Nº 1/2019, 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.

Requisitos de Manutenção

4.4. Devido ao conjunto de atividades especificadas para a prestação dos serviços, há necessidade de realização de manutenções corretivas/preventivas/adaptativas/evolutivas pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade dos softwares e equipamentos utilizados pelos usuários de TI da ANP e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades;

Requisitos Temporais

- 4.5. Os serviços devem ser prestados nos prazos máximos definidos, conforme IMRs constantes do item 7.21 deste documento.
- 4.5.1. Na contagem dos prazos administrativos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.
- 4.6. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, **serão considerados em dias corridos**. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.
- 4.7. Na execução dos serviços, deverão ser observados os prazos diretamente relacionados à prestação dos serviços além dos legais aplicáveis.
- 4.8. Os serviços deverão estar disponíveis, a partir da data de vigência inicial do contrato até o seu último dia de vigência.

Requisitos de Segurança e Privacidade

- 4.9. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação da Contratante.
- 4.10. O tratamento de dados pessoais deve observar o previsto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709 /2018, ou legislação substituta que trate do tema.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

- 4.11. Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais:
- 4.11.1. Os profissionais da Contratada, quando presentes nas instalações da Contratante, deverão apresentar-se vestidos de forma adequada ao ambiente de prestação dos serviços (trabalho), evitando-se o vestuário que caracterize o comprometimento da boa imagem institucional da ANP ou que ofenda o senso comum de moral e bons costumes.
- 4.11.1.2. O mesmo se aplica ao uso das ferramentas corporativas de comunicação, bem como à imagem dos usuários nela apresentada. O profissional no uso das ferramentas corporativas deve adotar imagem de perfil na qual seja possível ver seu rosto de forma clara, com vestimenta adequada ao ambiente profissional, não devendo ser utilizadas fotos com uso de roupa esportiva, uniformes de clubes em geral, bonés, chapéus, óculos escuros, ou qualquer acessório que não permita identificar claramente o profissional.
- 4.11.2. Os profissionais da Contratada deverão respeitar todos os servidores, funcionários e colaboradores, em qualquer posição hierárquica, preservando a comunicação e o relacionamento interpessoal construtivo, devendo ser adotada linguagem profissional e polida nos atendimentos virtuais, evitando-se o uso excessivo de gírias ou linguagem excessivamente informal.
- 4.11.3. A prestação de serviços objeto deste Termo de Referência não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e da Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação.
- 4.11.4. A documentação das atividades e documentos produzidos pela Contratada deverá estar em língua portuguesa de forma clara, objetiva e gramaticalmente correta.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

- 4.12. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da Contratante.
- 4.13. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Contratante. Caso não seja autorizada, é vedado à Contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela Contratante.
- 4.14. O parque de TI da ANP está distribuído conforme quadro a seguir:

Localização	BH	BSB	MAN	POA	RJ/Centro	SP	SSA	RJ/Urca	Total
Estação de trabalho	11	198	7	11	833	35	26	22	1.143
Notebook	12	23	7	8	363	31	33	2	479
Ultrabook	0	0	0	1	30	0	3	0	34

Total	23	221	14	20	1.226	66	62	24	1.656
-------	----	-----	----	----	-------	----	----	----	-------

4.14.1. Para o início de 2026, está previsto o recebimento de 260 notebooks e 83 desktops, que serão disponibilizados aos usuários por meio de rollout de equipamentos, fazendo com que os equipamentos obsoletos sejam retirados do parque. Assim, o número total de desktops e notebooks deve permanecer praticamente o mesmo.

Requisitos de Garantia e Manutenção do Serviço

4.15. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e suas atualizações.

Requisitos de Experiência Profissional

4.16. A definição do tipo de profissional (júnior, pleno ou sênior) depende da natureza, criticidade e complexidade dos serviços a serem prestados no âmbito de cada órgão, conforme diretrizes constantes do item 20.3. do Anexo C da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

4.17. Os serviços deverão ser executados por profissionais devidamente capacitados, conforme os perfis e atividades definidos no item **Requisitos de Metodologia de Trabalho**, observadas as descrições constantes do Catálogo de Serviços (Anexo VII), bem como com a utilização de todos os recursos e ferramentas necessários à sua adequada prestação.

4.18. Todos os profissionais com perfil de Técnico de Suporte remoto - 1º nível deverão possuir a seguinte qualificação mínima:

4.18.1. Obrigatório:

- Ensino médio completo;
- Experiência mínima de 3 (três) anos em suporte a microinformática;
- O serviço deverá ter pelo menos 50% dos profissionais certificados em, Microsoft Certified Professional (MCP), ou a certificação do HDI – Suporte Center Analyst (HDI-SCA), ou Microsoft 365 Certified: Fundamentals (MS-900), ou Azure Fundamentals (AZ-900).

4.19. Todos os profissionais com perfil de Técnico de Suporte presencial - 2º nível, em todas as localidades da ANP, deverão possuir a seguinte qualificação mínima:

4.19.1. Obrigatório para o perfil do RJ:

- Ensino médio completo;
- Experiência mínima de 3 (três) anos em suporte a microinformática.
- O serviço deverá ter pelo menos 50% dos profissionais certificados em, Microsoft Certified Professional (MCP), ou a certificação do HDI – Suporte Center Analyst (HDI-SCA), ou Microsoft 365 Certified: Fundamentals (MS-900), ou Azure Fundamentals (AZ-900).

4.19.2. Obrigatório para o perfil nas demais localidades:

- Ensino médio completo;
- Experiência mínima de 5 (cinco) anos em suporte a microinformática.
- O serviço deverá ter pelo menos 50% dos profissionais certificados em, Microsoft Certified Professional (MCP), ou a certificação do HDI – Suporte Center Analyst (HDI-SCA), ou Microsoft 365 Certified: Fundamentals (MS-900), ou Azure Fundamentals (AZ-900).

4.20. Todos os profissionais com perfil de Analista de Suporte - Gestão de Qualidade e Processos, deverão possuir a seguinte qualificação mínima:

4.20.1. Obrigatório:

- Ensino superior completo na área de TI; ou ensino superior completo em outra área e pós-graduação em TI;
- Experiência mínima de 5 (cinco) anos em de qualidade e processos de serviços de TI.
- Treinamento em Fundamentos ITIL versão 3 (ITIL Foundations v.3).

4.21. O profissional com o perfil de Analista de Suporte - Gestão de Ativos, deverá possuir a seguinte qualificação mínima:

4.21.1. Obrigatório:

- Ensino superior completo na área de TI; ou ensino superior completo em outra área e pós-graduação em TI;
- Experiência mínima de 5 (cinco) anos em de Gestão de Ativos de TI.
- Treinamento em Fundamentos ITIL versão 3 (ITIL Foundations v.3)

4.22. Todos os profissionais com perfil de Analista de Suporte - Gestão de Ferramentas, deverão possuir a seguinte qualificação mínima:

4.22.1. Obrigatório:

- Ensino superior completo na área de TI; ou ensino superior completo em outra área e pós-graduação em TI;
- Experiência mínima de 5 (cinco) anos em implantação e administração CA-SDM, System Center/Intune.

4.23. Todos os profissionais com perfil de Líder Técnico de 1º Nível (N1) e Líder Técnico de 2º Nível (N2), deverão possuir a seguinte qualificação mínima:

4.23.1. Obrigatório:

- Ensino superior completo na área de TI; ou ensino superior completo em outra área e pós-graduação em TI;
- Experiência mínima de 5 (cinco) anos em gestão de equipes de suporte e atendimento de TI.
- Treinamento em Fundamentos ITIL versão 3 (ITIL Foundations v.3)

4.24. O profissional com o perfil de Gerente de Serviços de TI deverá possuir a seguinte qualificação mínima:

4.24.1. Obrigatório:

- Ensino superior completo na área de TI; ou ensino superior completo em outra área e pós-graduação em TI; ou ensino superior completo em outra área e experiência mínima de 07 (sete) anos em atividades de gestão de equipes de suporte a usuários.
- Experiência mínima de 05 (cinco) anos em gestão de equipes de suporte e atendimento de TI.
- Certificação ITIL V2 Practitioner ou ITIL V3 Intermediate ou ITIL Managing Professional (MP).
- Certificação HDI Support Center Manager (HDI-SCM).

Requisitos de Formação da Equipe

4.25. Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, de acordo com os critérios estabelecidos a seguir:

4.25.1. A capacitação visa aprimorar as habilidades dos profissionais para oferecer um serviço de satisfatório incluindo o desenvolvimento de competências como escuta ativa, comunicação eficaz, empatia e resolução de problemas. O treinamento deverá abranger todo o ciclo de atendimento, desde o atendimento inicial até o fechamento da demanda, com foco em ferramentas e estratégias que garantam a satisfação do cliente.

4.25.2. Os cursos de formação (nível técnico ou superior) requeridos deverão ser comprovados como condição prévia à contratação, através de cópia dos respectivos certificados emitidos por instituições de ensino reconhecidas pelo Ministério da Educação e Cultura (MEC).

4.25.3. O tempo de experiência prévia dos profissionais deverá ser comprovado como condição prévia à contratação, através de cópias de registros em Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), contratos de trabalho ou de estágio assinados, ou declaração assinada e carimbada do empregador indicando o período e função/atividades executadas.

4.25.4. Os treinamentos requeridos deverão ser comprovados, através de cópia dos respectivos certificados emitidos por instituições oficiais especializadas reconhecidas pelo fabricante do software ou instituição mantenedora das certificações associadas, no prazo de 60 (sessenta) dias corridos contados a partir da data inicial de vigência do Contrato.

4.25.5. As certificações oficiais requeridas deverão ser comprovadas, através de cópia dos respectivos certificados emitidos por empresa ou organismo devidamente reconhecidos pelo fabricante do software ou instituição mantenedora das certificações associadas, no prazo de 60 (sessenta) dias corridos contados a partir da data inicial de vigência do Contrato.

4.25.6. Os conhecimentos específicos, que não constituem exigência explícita de treinamento formal, curso de formação acadêmica ou certificação oficial, não necessitam de comprovação formal, mas serão exigidos durante a prestação dos serviços e, caso a ANP perceba falta de tais conhecimentos em qualquer profissional alocado ao serviço pela Contratada, fica assegurado a ANP o direito de solicitar a imediata substituição do mesmo.

4.25.7. No caso de novo profissional admitido durante a prestação do serviço, a Contratada compromete-se a, anteriormente ao efetivo início das atividades do profissional no serviço, apresentar cópia dos comprovantes da capacitação na área de qualidade no atendimento ou relacionamento com cliente, do curso de formação e do tempo de experiência. Os treinamentos e as certificações oficiais poderão ser comprovados no prazo de até 30 (trinta) dias corridos contados após o efetivo início das atividades do profissional no serviço, caso haja descumprimento deste item a Contratada estará sujeita a glosas e/ou sanções definidas neste documento.

4.25.8. As qualificações técnicas exigidas neste documento correspondem a requerimentos mínimos. Será responsabilidade da Contratada adequar a capacitação de seus profissionais de forma que na prestação dos serviços os níveis de serviços sejam atendidos de forma qualitativa e tempestiva, mesmo que isto exija profissional mais capacitado tecnicamente.

4.25.9. A Contratada deverá apresentar a ANP, sempre que solicitado, a comprovação da experiência, da formação e certificações dos profissionais alocados ao serviço.

4.25.10. Tabela Resumo de Requisitos de Formação e Certificação

Item	Requisito/Certificação	Prazo para Atendimento	Obrigatoriedade
4.25.1	Capacitação em qualidade de atendimento ou relacionamento com cliente	60 dias após início do contrato	Obrigatório
4.25.2	Curso de formação técnica ou superior reconhecido pelo MEC	Antes da contratação	Obrigatório
4.25.3	Experiência prévia comprovada (CTPS, contratos ou declaração do empregador)	Antes da contratação	Obrigatório
4.25.4	Treinamentos certificados por fabricantes ou instituições mantenedoras	60 dias após início do contrato	Obrigatório
4.25.5	Certificações oficiais reconhecidas pelo fabricante do software	60 dias após início do contrato	Obrigatório
4.25.6	Conhecimentos específicos exigidos durante a prestação do serviço	Durante a prestação	Obrigatório (sem comprovação formal)
4.25.8	Para novos profissionais: formação, capacitação e experiência comprovada antes do início das atividades; treinamentos e certificações em até 30 dias	30 dias após início do profissional no serviço	Obrigatório
4.25.9	Apresentação de comprovação de formação, experiência e certificações à ANP	Sempre que solicitado	Obrigatório

Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.26. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pela Contratada de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante.

4.27. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.

4.28. Os serviços de atendimento remoto – 1º nível devem estar disponíveis para recebimento e tratamento de ocorrências por meio de atendimento eletrônico e atendimento telefônico nos dias úteis de segunda-feira a sexta-feira no período de 8:00h às 19:00h, conforme previsto no item 4.44.

4.29. A execução do serviço deve ser acompanhada pela Contratada, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante.

4.29.1. O Catálogo de Serviço (Anexo VII) relaciona as atividades que serão desempenhas por cada um dos perfis.

4.30. Atendimento remoto - 1º nível (Service Desk):

- A atividade de atendimento aos usuários visa a resolução dos chamados efetuados via aplicativo de comunicação Microsoft Teams, ligação telefônica e sistema de atendimento. Tais atividades devem contemplar desde o registro de chamados concomitantemente à solução dos problemas até o acesso remoto e in loco às estações de trabalho da ANP, quando necessário.
- Este atendimento deve ser monitorado para garantir sua qualidade. São de observância obrigatória pela Contratada os processos de gerência de incidentes, gerência de problemas, gerência de configurações, gerência de conhecimento, e demais processos que sejam implementados ao longo da vigência contratual.
- O Atendimento 1º Nível será o ponto único de contato dos usuários de todas as localidades da ANP, para investigação e registro de incidentes, dúvidas e requisições de serviço. Este atendimento efetuará o diagnóstico inicial e a resolução das solicitações pertinentes a partir de consultas à Base de Conhecimento e ferramentas de apoio, tais como software de controle remoto de estação, dentre outras.
- O objetivo da equipe alocada a este serviço será assegurar a menor indisponibilidade possível das soluções de tecnologia da ANP, para os usuários utilizando-se de procedimentos padronizados, evitando o repasse do incidente, ou requisições, para outros níveis ou equipes solucionadoras, a menos que este seja de fato necessário.
- Com o intuito de garantir a qualidade, os atendimentos devem ser monitorados, devendo ser observados os processos de gestão de serviços de TI da ANP.
- As solicitações de suporte serão recebidas pela equipe de 1º nível por meio do aplicativo de comunicação Microsoft Teams, do sistema de gerenciamento de serviços de TI, atualmente CA Service Desk Manager, dos fluxos de atendimento (SRI – Solicitação de Recurso de Informática), de correio eletrônico ou de ramal telefônico interno da ANP.
- Para fins de organização e avaliação de indicadores de desempenho, o serviço poderá ser estruturado em ilhas de atendimento distintas a critério da Contratada.
- Nos casos em que os chamados não puderem ser resolvidos nesse nível de atendimento, a equipe deverá levantar e registrar todas as informações disponíveis e encaminhar o chamado às equipes de 2º ou 3º nível, para que o problema possa ser resolvido no menor tempo possível.
- Todo atendimento realizado pela equipe de 1º nível que gerar alguma alteração nos componentes que foram objeto de suporte deverá ser documentado para fins de atualização da base de conhecimento e gestão de ativos.

4.31. Atribuições dos técnicos de Atendimento 1º Nível:

- Realizar atendimento remoto de primeiro nível aos usuários de Tecnologia da ANP, a partir das solicitações recebidas pelos canais de atendimento do aplicativo de comunicação Microsoft Teams, telefone, via Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI ou fluxos de atendimento (SRI), respeitando os níveis de serviço acordados.
- Prover atendimento com cortesia, de forma padronizada, adotando linguagem profissional por aplicativo web, telefone, e-mail, ou por outro meio de comunicação segura aos usuários/clientes de serviços de TI da ANP, registrando, categorizando e priorizando os incidentes reportados por estes usuários.
- Registrar, diagnosticar e solucionar problemas no escopo da microinformática.
- Identificar soluções de contorno para atendimento ao usuário final.
- Registrar no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI todas as informações do atendimento ao usuário e informações de histórico sobre os procedimentos e testes realizados, a fim de atender o usuário o mais rápido possível.
- Utilizar software especializado em atendimento remoto para a intervenção nas estações de trabalho, mediante autorização do usuário da ANP demandante do serviço, e dependendo da natureza e do tipo de incidente ou requisição, contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação.
- Contatar as equipes internas da Área de Tecnologia da ANP para auxílio no diagnóstico ou solução da solicitação do usuário, se necessário.
- Contatar, se necessário, outras equipes ou prestadores de serviço da ANP que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada.
- Contatar, se necessário, usuários externos de recursos de TI da ANP, tais como como agentes regulados atendidos pelo CRC (Centro de Relações com o Consumidor) nas questões de TI no âmbito do Service Desk.
- Apoiar a Gestão da Qualidade e Ferramentas na manutenção de seção de autoatendimento, a ser publicada nas ferramentas e canais de comunicação da ANP, com conteúdo para acesso dos usuários, contendo procedimentos, em linguagem acessível aos usuários, para tarefas simples que possam ser executadas pelo próprio usuário de forma autônoma, contendo ainda respostas a dúvidas frequentes, scripts auto-executáveis padronizados entre outras formas de autoatendimento, incluindo mecanismo de pesquisa textual e estrutura de fácil navegação.
- Apoiar os processos de Gestão Operacional do Service Desk no monitoramento do cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
- Informar aos usuários a respeito dos status de solicitações e incidentes e requisições abertas.
- Realizar o escalonamento dos chamados para o 2º ou 3º Níveis de atendimento, quando não for possível o atendimento no 1º Nível ou quando a previsão de conclusão do atendimento remoto superar os limites de tempo estabelecidos para o atendimento.
- Prover esclarecimentos e informações ao suporte técnico de 2º e 3º Níveis quanto aos chamados, resoluções de incidentes e problemas.
- Prover esclarecimento de dúvidas de usuários quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e aparelhos de TI em geral; Registrar no CA Service Desk e encaminhar reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TI para as lideranças técnicas.
- Identificar e reportar imediatamente ao Líder Técnico de 1º Nível (N1) problemas críticos que acarretem impactos significativos ao ambiente tecnológico da ANP, ou situações excepcionais, fora do seu controle ou competência.
- Intermediar os atendimentos oriundos da equipe de CRC (Centro de Relações com o Consumidor) com a STI (Superintendência de Tecnologia da Informação).
- Enviar o link da Pesquisa de Satisfação para o usuário atendido, para cada atendimento realizado.

4.32. Atendimento presencial - 2º nível (Todas as Localidades):

- O Atendimento 2º Nível atuará como suporte para receber, avaliar, classificar e resolver os chamados de incidentes e requisições de serviço de microinformática, atuando na resolução de incidentes ou requisições de maior complexidade, ou ainda, diretamente desde o primeiro atendimento para um grupo reduzido de usuários definido pela ANP como 'usuários VIPs' (Diretores, Chefes de Unidades e seus substitutos, Assessores de Superintendência e de Diretoria entre outros, assim definidos pela STI/ANP. O atendimento de 2º Nível compreende a participação na demanda até sua conclusão, de forma presencial, a clientes e usuários de TI da Agência.
- A equipe alocada a este serviço buscará, no escopo de microinformática, prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, eliminar incidentes recorrentes correlacionando-os e identificando a causa-raiz e sua solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos. Caso o problema não possa ser resolvido pela equipe de suporte de 2º nível, o chamado deverá ser encaminhado a grupos ou unidades que tenham condições de solucionar o problema, de acordo com procedimentos e definições de responsabilidades providos pela ANP. Cabe a este serviço atender às solicitações dos usuários no que se refere a empréstimo, movimentação e substituição de equipamentos de microinformática da ANP, como por exemplo: microcomputadores, notebooks, netbooks, smartphones, videoconferência, impressoras, projetores e etc.
- Deverão ser observadas as normas patrimoniais da ANP, devendo a Contratada manter atualizado o controle de ativos e o correto armazenamento dos equipamentos.
- Estes serviços também envolvem testes nos equipamentos, geração de cópias de segurança e de cópias de imagem para a distribuição de equipamentos adquiridos pela ANP.
- Havendo necessidade de manutenção dos equipamentos, os técnicos da Contratada poderão realizar pequenos reparos.

- Quando necessário, deverá acionar os serviços de garantia e manutenção dos equipamentos. Nestes casos, cabe à Contratada o acompanhamento e registro destes serviços.
- Atendimento a 'usuários VIP' - Deverá ser provido o serviço de atendimento especial para solicitações de usuários cujo nível hierárquico ou importância estratégica demandem atendimento diferenciado, como Diretores, Chefes de Unidades e seus substitutos, Assessores de Superintendência e de Diretoria, entre outros, assim definidos pela STI/ANP.
- Os serviços englobam a responsabilidade em manter a biblioteca de mídia definitiva da ANP, que é uma área segura e controlada que armazena a cópia dos softwares adquiridos e desenvolvidos, além da documentação e informações sobre as licenças.
- São considerados parte da solução e devem ser providos pela Contratada os seguintes itens: smartphones com plano de dados ativado e suficiente para uso de aplicativos de comunicação de mensagem e vídeo (nas quantidades previstas no item 5.2.40. deste TR), maletas de ferramentas, HDs, fones de ouvido e todos os serviços e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para a execução desse tipo de serviço.
- O serviço deverá ser prestado nas dependências da ANP, no escritório central e escritório Urca, no estado do Rio de Janeiro, e nos escritórios regionais de Brasília, São Paulo, Salvador, Belo Horizonte, Porto Alegre e Manaus, conforme endereços no subitem 6.2, deste termo de referência.

4.33. São atribuições dos Técnicos de Atendimento 2º Nível:

- Realizar atendimento presencial ou remoto de segundo nível aos usuários de Tecnologia da ANP, a partir das solicitações recebidas do Atendimento 1º Nível, ou via Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI, respeitando os níveis de serviço acordados.
- Registrar, diagnosticar e solucionar problemas no escopo da microinformática e áreas correlatas.
- Correlacionar incidentes, a fim de identificar sua causa-raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências.
- Minimizar o impacto dos incidentes em microinformática que não podem ser prevenidos.
- Identificar soluções de contorno para atendimento ao usuário final.
- Realizar pequenos reparos em componentes de serviços disponibilizados aos usuários (equipamentos, sistemas, drivers, documentação técnica/normativa etc.), substituir e remanejar módulos e equipamentos, substituir itens de suprimentos e efetuar manutenção de equipamentos em geral.
- Realizar o atendimento à usuários VIPs e o atendimento para os casos que necessitem de presença física e registrar os atendimentos no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI, nos casos em que não tenham sido previamente registrados.
- Registrar no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI todos os deslocamentos à mesa de usuários, nos casos em que não tenham sido previamente registrados.
- Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação.
- Contatar as equipes internas da Área de Tecnologia da ANP para auxílio no diagnóstico ou solução da solicitação do usuário, se necessário.
- Contatar, se necessário, outras equipes ou prestadores de serviço da ANP que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada.
- Apoiar a Gestão da Qualidade e Ferramentas na manutenção de seção de autoatendimento, a ser publicada nas ferramentas e canais de comunicação da ANP, com conteúdo para acesso dos usuários, contendo procedimentos, em linguagem acessível aos usuários, para tarefas simples às quais o próprio usuário possa sanar desassistido, respostas para scripts auto executáveis padronizados e outras formas de autoatendimento, incluindo mecanismo de pesquisa textual e estrutura de fácil navegação.
- Elaborar relatórios e pareceres técnicos quando solicitado.
- Criar, atualizar e configurar imagens padrão (modelo de instalação) de estações de trabalho, notebooks, tablets, etc, conforme orientações e diretrizes da ANP.
- Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes do Service Desk.
- Repassar conhecimentos às equipes internas da ANP a respeito de questões relativas ao Atendimento.
- Manter a Biblioteca de Mídia Definitiva da ANP, onde serão disponibilizadas cópias de softwares em uso, e acompanhar o respectivo controle de licenças;
- Atender requisições de digitalização e conversão de formatos de documentos.
- Executar ações correlatas, que demandem maior esforço ou complexidade (ex: instalações/atualizações de software em grande quantidade de máquinas, elaboração de roteiro específico, etc), solicitadas diretamente pelo Fiscal do Contrato por parte da ANP e devidamente registradas no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI, cujo atendimento, pela sua natureza, não estará sujeito aos níveis de serviço estabelecidos no subitem 7.21, deste termo de referência.
- Garantir a organização dos estoques de equipamentos da ANP, assim como o registro devidamente atualizado desses equipamentos no cadastro da ANP, manter atualizado o controle de inventário e controle de ativos, e o correto armazenamento dos equipamentos.
- Efetuar testes de pontos de rede e equipamentos de TI em geral.
- Instalar e configurar softwares em microcomputadores de usuários, aplicar imagens padronizadas de softwares em computadores.
- Realizar cópias em série de CD, DVD, pendrives, ou outros tipos de mídias removíveis;
- Instalar e configurar softwares voltados para conectividade e sincronização de dispositivos móveis (notebooks, smartphones, telefones celulares, agendas eletrônicas e equipamentos semelhantes).
- Homologar e testar novas soluções tecnológicas de microinformática a serem adotadas na ANP.

- Executar procedimentos periódicos de rotina.
- Operar a solução de videoconferência.
- Elaborar instruções de configuração e operação de equipamentos e softwares, necessárias para as tarefas do dia-a-dia, como instalação, remoção e configuração, visando a padronização das estações de trabalho e das rotinas de suporte.
- Pesquisar soluções para os incidentes, registrando na base de conhecimento, atualizando procedimentos e instruções de trabalho;
- Manter atualizada a base de configurações;
- Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito das solicitações não disponibilizadas no primeiro contato, na tentativa de solucionar o problema.
- Esclarecer dúvidas de usuários quanto ao uso de equipamentos, softwares básicos, aplicativos e sistemas de informações utilizados.
- Esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática.
- Prestar orientações e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos em geral.
- Acionar as empresas responsáveis pela assistência técnica dos equipamentos de TI, por meio dos canais previamente disponibilizados pela Contratante, bem como registrar as informações pertinentes no sistema de service desk.
- Apoiar as configurações de equipamentos periféricos, como scanners e impressoras, além de equipamentos de apresentação e eventos como projetores e videoconferências.
- Identificar e reportar imediatamente ao Líder Técnico de 2º Nível (N2) problemas críticos que acarretem impactos significativos ao ambiente tecnológico da ANP, ou situações excepcionais, fora do seu controle ou competência.
- Controlar a agenda de todos os eventos de Videoconferência, Tele presença, Real Presence, entre outros serviços de colaboração na ANP.
- Buscar as informações necessárias para a realização dos eventos de colaboração, como IPs Remotos, Contatos, etc.
- Estar presente com pelo menos 30 minutos de antecedência, conforme eventos pré-agendados, para operar equipamentos de Videoconferência, Tele presença, Real Presence, entre outros serviços de colaboração na ANP.
- Enviar o link da Pesquisa de Satisfação para o usuário atendido, para cada atendimento realizado.

4.34. Atividades a serem executadas em eventos e atendimentos externos pela equipe de Atendimento 2º Nível:

- Prestar auxílio técnico aos usuários da ANP durante eventos institucionais da ANP.
- Realizar a instalação e configuração de softwares voltados para conectividade e sincronização de dispositivos móveis (notebooks, smartphones, telefones celulares, agendas eletrônicas e equipamentos semelhantes).
- Realizar a instalação e configuração de softwares de automação de escritório acordados como padrão e devidamente homologados e licenciados pela ANP, como e-mail, editor de texto, planilha, acesso remoto e programa de apresentação.
- Realizar suporte técnico em eventos externos, com montagem e manutenção do ambiente de TI, instalação e configurações necessárias.
- Elaborar proposta de planejamento de suporte de TI do evento (comunicação com as áreas envolvidas, preparação de equipamentos, termo de entrada e saída, visita técnica ao local, etc).
- Controlar todo equipamento de informática encaminhado ao evento.
- Dar manutenção aos equipamentos utilizados no evento.

4.35. Atividades a serem executadas nos escritórios sede e regionais, pela equipe de Atendimento 2º Nível, para apoio a equipamentos de infraestrutura:

- Executar rotinas periódicas de recuperação de desastres.
- Monitorar atividades críticas e linhas de comunicação.
- Executar procedimentos diários de verificação dos serviços de rede.
- Executar procedimentos nos servidores de rede dos Estados, conforme orientações técnicas da equipe de infraestrutura.
- Executar rotinas diárias de back-up de arquivos, volumes de disco e bases de dados, conforme orientações da equipe de infraestrutura.
- Executar, quando necessário, rotinas de recuperação de arquivos, volumes de disco e bases de dados, conforme orientações da equipe de infraestrutura.
- Gerenciar a fitoteca de segurança de dados, com inventário e recuperações periódicas, conforme orientações da equipe de infraestrutura.
- Executar procedimentos de resposta para incidentes de segurança.
- Notificar o serviço de suporte a clientes e demais interessados sobre eventuais interrupções nos serviços de TI.
- Comunicar à Operação da STI sempre que houver interrupções nos serviços de TI ou ocorrência de danos em equipamentos.
- Acompanhar a prestação de serviços no interior da sala do datacenter ou CPD. Estes acessos deverão ser documentados e controlados.
- Monitorar as condições ambientais da sala de datacenter ou CPD, incluindo o funcionamento de equipamentos de ar-condicionado e de sistemas de suprimento de energia elétrica (no-break), conforme orientações da equipe de infraestrutura.
- Organizar a sala de datacenter ou CPD no que diz respeito a móveis, equipamentos, softwares, centrais da rede e cabeamento, conforme orientações da equipe de infraestrutura.
- Identificar ameaças de segurança ao ambiente tecnológico da ANP e reportar periodicamente, por escrito, as vulnerabilidades à ANP.
- Garantir o controle de acesso para aqueles locais de responsabilidade exclusiva da Contratada onde estão alocados os recursos de tecnologia, para prevenir danos, perdas, vandalismo e acesso impróprio.

- Requisitar e acompanhar manutenções corretivas eventuais e preventivas periódicas no ambiente de infraestrutura, conforme programação definida de acordo com a ANP.
- Controlar as inicializações e interrupções do ambiente computacional.

4.36. Serviço de Gestão de Qualidade e Ferramentas:

- A equipe de qualidade atuará para garantir o alcance e a manutenção dos níveis de qualidade dos serviços, previstos no contrato.

4.37. São atribuições dos Analista de Suporte - Qualidade e Processos:

- Realizar auditoria dos chamados registrados na ferramenta de atendimento.
- Criar feedbacks sobre as auditorias de chamados, para aplicação junto aos técnicos de Atendimento 1º Nível e Atendimento 2º Nível.
- Gerar relatórios rotineiros, diários, quinzenais ou mensais, para as áreas de atendimento, infraestrutura, e sistemas da STI, ou para os diversos setores da ANP, sobre os dados geridos pela equipe de atendimento.
- Realizar análise das pesquisas de satisfação enviadas pela ferramenta de gestão de atendimento.
- Preparar, agendar e coordenar os treinamentos das equipes de Atendimento 1º Nível e Atendimento 2º Nível.
- Promover a capacitação das equipes através de treinamentos de reciclagem e de campanhas de conscientização em relação a erros identificados nas análises dos atendimentos.
- Definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços.
- Realizar reuniões de análise de incidentes e problemas, juntos com as equipes de Atendimento 1º Nível e Atendimento 2º Nível, e outras equipes da ANP, a fim de apoiar a atividade de melhoria contínua.
- Buscar e propiciar a melhoria contínua dos serviços prestados pela Contratada, fornecendo ao Gerente de Serviços de TI e aos Líderes Técnicos de Atendimento N1 e N2 das demais equipes informações quantitativas e qualitativas que os permitam aprimorar a prestação do serviço em suas mais diversas dimensões, como agilidade, qualidade e eficácia e satisfação do usuário.
- Manter, de forma sistematizada, evidências das auditorias realizadas nos chamados, com informações sobre o auditor, o auditado, resultados da auditoria, recomendações e/ou planos de ação associados e informações/evidências sobre as ações adotadas.
- Realizar a análise das solicitações de instalação de softwares, efetuando o controle de instalações de softwares adquiridos pelas ANP e sua respectiva quantidade de licenças, e avaliar a necessidade de homologação pela equipe de segurança de novos softwares solicitados por usuários.
- Avaliar, preparar e coordenar a entrada de novos serviços para as equipes de Atendimento 1º e Atendimento 2º Nível.

4.38. São atribuições do Analista de Suporte - Gestão de Ativos:

- Elaborar e manter processo, documentação, planilhas e bases de dados (Configuration Manager Data Base – CMDB), de controle de ativos da ANP, como microcomputadores, impressoras, scanners, smartphones, entre outros.
- Controlar a entrada e saída de ativos dos estoques operacionais da ANP, sob responsabilidade da Contratada, mantendo histórico completo de todas as operações e registrar na ferramenta de atendimento a origem da movimentação.
- Manter a equipe de patrimônio da ANP informada sobre qualquer mudança, empréstimo, entrada e saída de ativos, de responsabilidade da Contratada.
- Realizar inventários e auditorias periódicas dos ativos sob responsabilidade da Contratada, visando a consistência dos controles implementados.
- Manter a base de dados CMDB, atualizada com a respectiva associação dos usuários e os ativos da ANP sobre sua responsabilidade, localização de cada ativo, dentre outras informações relevantes para a gestão da STI/ANP.
- Elaborar relatórios ou levantamentos de informações qualitativas e quantitativas relacionadas à gestão de ativos;
- Garantir o atendimento dos indicadores relacionados aos processos e controle de gestão de ativos, subsidiando o Gerente de Serviços de TI da qualidade dos serviços prestado para a ANP.

4.39. São atribuições do Analista de Suporte - Gestão de Ferramentas:

- Atuar para garantir o bom funcionamento das ferramentas de controle de atendimento, de acesso remoto, de inventário e de automatização de desktops, atualmente CA-Service Desk Manager e CA-Client Automation e Microsoft System Center, ou novas ferramentas em caso de substituição das existentes.
- Estruturar a topologia de servidores e de rede para implementação das ferramentas de controle de atendimento no ambiente da ANP.
- Administrar, prover manutenção e integração das ferramentas de controle de atendimento com outras ferramentas da ANP, desde que haja possibilidade técnica.
- Realizar a migração das ferramentas de controle de atendimento e dos dados para versões mais atuais disponibilizadas pelo fabricante, bem como as devidas configurações e elaboração de fluxos de trabalho nas ferramentas.
- Realizar todas as migrações, adaptações de código e de configurações necessárias em telas, relatórios, bases, fluxos de trabalho e quaisquer outros componentes, a cada atualização das ferramentas de gestão de atendimento e inventário da Contratante.
- Configurar e gerar relatórios, nas respectivas ferramentas, para suportar os demais serviços de atendimento, sua supervisão e gestão.
- Customizar telas das ferramentas sob sua gestão, para apoiar as demais equipes.
- Garantir o completo funcionamento das respectivas ferramentas, e todas as suas funcionalidades.
- Criar e manter usuários e permissões das aplicações de monitoramento e gestão.
- Atender demandas para implantação de scripts, fluxos de trabalho, distribuição de patches e outras configurações nas ferramentas.

- Realizar o encaminhamento de demandas não resolvidas para os demais níveis de atendimento quando essas não puderem ser solucionadas pelo serviço de suporte às ferramentas.
- Realizar o acionamento do fabricante das ferramentas nos casos em que for necessário o escalonamento, e acompanhar a demanda até o fechamento dos chamados.
- Implantar os processos de gestão de serviços de TI propostos pela ANP nas ferramentas de gestão.
- Realizar o levantamento, a elaboração e a otimização de processos relacionados ao uso, à configuração e à operação das ferramentas de atendimento de TI, visando apoiar o funcionamento do Service Desk e a melhoria contínua dos fluxos de TI.
- Propor novos processos e melhorias nas ferramentas.
- Documentar e manter atualizada a documentação referente a implantação e customizações realizadas nas ferramentas.
- Prover treinamentos de utilização das ferramentas para seus respectivos usuários.
- Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação da ANP, de scripts de atendimento, fluxos de trabalho, configurações da base de conhecimento.
- Os serviços envolvem o levantamento, a proposta ou desenho dos processos de gestão de serviços de TI e sua implantação nas ferramentas da ANP. Envolvem tanto a otimização de processos existentes, como a implantação de novos processos nas ferramentas da ANP.
- Atender a chamados para incidentes e requisições relacionados às respectivas ferramentas;
- Prestar os serviços nas dependências da ANP no edifício central no Rio de Janeiro, ou em casos extraordinários, em outras localidades com autorização do fiscal do contrato.

4.40. Serviço de Gestão de Atendimento:

- A Gestão do Atendimento exerce papel fundamental na garantia da qualidade do atendimento aos usuários. Através deste serviço, busca-se o cumprimento de metas, a manutenção dos níveis de serviço e a melhoria contínua dos processos de atendimento.
- A equipe de Gestão do Atendimento deverá contar com as funções de Líderes Técnicos de Atendimento N1 e N2, Analista de Suporte - Qualidade e Processos, Analista de Suporte - Gestão de Ativos, Analista de Suporte - Gestão de Ferramentas e Gerente de Serviços de TI.

4.41. São atribuições do Líder Técnico de 1º Nível (N1):

- Acompanhar e controlar as atividades do serviço de Atendimento 1º Nível, visando garantir o atendimento dentro dos níveis de serviço acordados.
- Acompanhar, controlar e avaliar a produção dos profissionais que prestam o serviço de Atendimento 1º Nível, monitorando reclamações, alocando profissionais para execução dos serviços, considerando as prioridades, balanceamento de horários e quantidade de atendentes e prazos estabelecidos.
- Acompanhar o volume de ligações recebidas pela central de atendimento, por meio do ramal interno dedicado a este tipo de atendimento.
- Controlar a organização e o cumprimento da escala dos profissionais sob sua responsabilidade, acompanhando frequência, intervalos, trocas de turno e substituições.
- Dimensionar adequadamente a equipe visando atender os níveis de serviço acordados e a demanda presente ou expectativa futura.
- Identificar os pontos a desenvolver dos profissionais sob sua responsabilidade de acompanhamento, visando o processo de melhoria contínua do serviço.
- Suprir os profissionais de informações, treinamento, recursos logísticos e tecnológicos, necessários à realização dos serviços.
- Repassar orientações recebidas da ANP e inseri-las no processo de atendimento, quando necessário.
- Participar de apresentações programadas pela ANP sobre mudanças efetuadas ou programadas em produtos ou processos atendidos pelo serviço e repassá-las aos profissionais sob sua responsabilidade.
- Participar em reuniões com a ANP, sempre que houver necessidade de ajustes dos critérios e padrões de atendimento.
- Efetuar levantamentos históricos e emitir relatórios estatísticos sobre o atendimento para repasse a ANP.
- Analisar, de forma quantitativa e qualitativa, as estatísticas de atendimento, propondo ao Gerente de Serviços de TI, quando necessário, mudanças nos processos internos.
- Informar ao Gerente de Serviços de TI a ocorrência de incidentes generalizados ou de grande impacto, reclamações e sugestões de usuários dos serviços para serem repassados a ANP.
- Avaliar o desempenho dos profissionais, e acompanhar e avaliar os indicadores definidos pela ANP, para a execução da fila de atendimentos sob sua responsabilidade.
- Garantir a boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de ambiente físico disponíveis aos profissionais sob sua supervisão.
- Garantir a adequação da postura profissional, vocabulário, padrão de saudação positiva, disciplina, respeito, regras de conduta e cordialidade na prestação do serviço.
- Perseguir a manutenção de adequado clima organizacional, apurando os motivos de absenteísmo, desmotivação e outros fatores que possam influenciar, direta e ou indiretamente, na capacidade produtiva dos profissionais de sua equipe, propondo ações e/ou soluções.
- Garantir que os atendimentos sejam realizados em conformidade com os procedimentos definidos pela ANP para cada serviço.
- Garantir a satisfação dos usuários relacionados aos serviços sob sua responsabilidade.
- Identificar a necessidade de adequação da infraestrutura frente a alguma demanda previsível.
- Apresentar propostas de melhoria, correção e ajuste dos serviços.
- Orientar a atuação dos atendentes em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer.

- O Líder Técnico de 1º Nível (N1) ficará alocado nas instalações da ANP onde o serviço será prestado, atuando sob supervisão direta do Gerente de Serviços de TI.

4.42. São atribuições do Líder Técnico de 2º Nível (N2):

- Acompanhar e controlar as atividades do serviço de Atendimento 2º Nível, visando garantir o atendimento dentro dos níveis de serviço acordados.
- Acompanhar, controlar e avaliar a produção dos profissionais que prestam o serviço de Atendimento 2º Nível, monitorando reclamações, alocando profissionais para execução dos serviços, considerando as prioridades, balanceamento entre atendentes e prazos estabelecidos.
- Controlar a organização e o cumprimento da escala dos profissionais sob sua responsabilidade, acompanhando frequência, intervalos, trocas de turno e substituições.
- Dimensionar adequadamente a equipe visando atender os níveis de serviço acordados e a demanda presente ou expectativa futura.
- Identificar os pontos a desenvolver dos profissionais sob sua responsabilidade de acompanhamento, visando o processo de melhoria contínua do serviço.
- Suprir os profissionais de informações, treinamento, recursos logísticos e tecnológicos, necessários à realização dos serviços.
- Repassar orientações recebidas da ANP e inseri-las no processo atendimento, quando necessário.
- Participar de apresentações programadas pela ANP sobre mudanças efetuadas ou programadas em produtos ou processos atendidos pelo serviço e repassá-las aos profissionais sob sua responsabilidade.
- Participar de reuniões com a ANP, sempre que houver necessidade, de ajustes dos critérios e padrões de atendimento.
- Efetuar levantamentos históricos e emitir relatórios estatísticos sobre o atendimento para repasse a ANP.
- Analisar, de forma quantitativa e qualitativa, as estatísticas de atendimento, propondo ao Gerente de Serviços de TI, quando necessário, mudanças nos processos internos.
- Avaliar o desempenho dos profissionais, e acompanhar e avaliar os indicadores definidos pela ANP, para a execução da fila de atendimentos sob sua responsabilidade.
- Garantir a boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de ambiente físico disponíveis aos profissionais sob sua coordenação.
- Garantir a adequação da postura profissional, Indumentária, vocabulário, disciplina, respeito, regras de conduta e cordialidade na prestação do serviço.
- Perseguir a manutenção de adequado clima organizacional, apurando os motivos de absenteísmo, desmotivação e outros fatores que possam influenciar, direta e indiretamente, na capacidade produtiva dos profissionais de sua equipe, propondo ações e/ou soluções.
- Garantir que os atendimentos sejam realizados em conformidade com os procedimentos definidos pela ANP para cada serviço.
- Buscar sempre a satisfação dos usuários relacionados aos serviços sob sua responsabilidade.
- Identificar a necessidade de adequação da infraestrutura frente a alguma demanda previsível.
- Apresentar propostas de melhoria, correção e ajuste dos serviços.
- Garantir que todos os procedimentos, roteiros ou FAQs de atendimento elaborados pelos técnicos de Atendimento 2º Nível sejam repassados ao Atendimento 1º Nível e à Gestão da Qualidade.
- O Líder Técnico de 2º Nível (N2) ficará alocado nas instalações da ANP onde o serviço estará sendo prestado, atuando sob supervisão direta do Gerente de Serviços de TI.
- Orientar a atuação dos atendentes em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer.

4.43. São atribuições do Gerente de Serviços de TI:

- Gerenciar todos os profissionais do contrato e garantir a fluidez e o bom desempenho dos serviços das equipes de Atendimento, Qualidade e Processos, Equipe de Ferramentas e Líderes.
- Acompanhar e gerenciar todos os atendimentos recebidos pelas equipes garantindo seu atendimento e resolução dentro dos níveis de serviço estabelecidos.
- Priorizar demandas críticas e articular tratativas com as equipes de Sistemas, Infraestrutura e Segurança da Informação e fornecedores.
- Gerenciar o ciclo de vida dos ativos de microinformática e infraestrutura.
- Gerenciar o levantamento, proposição e desenho dos processos de gestão de serviços de TI, e apoiar na sua aplicação e operacionalização na ANP. O serviço engloba tanto a otimização de processos já existentes, bem como a implantação de novos processos.
- Garantir a qualidade das atividades de atualização, organização e consistência da Base de Conhecimento, gerenciando o ciclo de vida dos procedimentos, a migração do conhecimento para eventuais novas ferramentas implantadas pela ANP, além de outras melhorias com o objetivo de aumentar a eficácia e eficiência dos atendimentos prestados aos usuários.
- Gerenciar auditorias de chamados da equipe de Atendimento 1º Nível, com o objetivo de avaliar e aferir a observância aos padrões, procedimentos, e qualidade do serviço prestado, e se estão dentro dos scripts, padrões de cordialidade, empatia, exigidos pela ANP.

- Gerenciar as auditorias de registros de chamados na ferramenta de Atendimento, com o objetivo de aferir a observância aos procedimentos e padrões nos registros pelas equipes de Atendimento 1º Nível e Atendimento 2º Nível, avaliando se no preenchimento dos campos do registro da ANP estão sendo seguidos, corretamente a linguagem escrita, e a qualidade e completude das informações registradas.
- Manter seus profissionais permanentemente atualizados sobre mudanças do ambiente computacional da Contratante, de forma que estejam sempre capacitados a manter a qualidade dos serviços, e disseminar as normas operacionais e de segurança da informação da Contratante.
- Atuar junto ao Analista de Qualidade para planejar, executar e manter a capacitação dos profissionais alocados aos serviços, apoiando a condução de processos de reciclagem periódicas.
- Implementar programas de aprimoramento de qualidade dos serviços prestados.
- Garantir e disseminar as normas operacionais e de segurança da informação da ANP, entre os profissionais alocados aos serviços Contratados.
- Zelar pela qualidade dos atendimentos.
- Zelar pela padronização dos procedimentos e postura adequada dos profissionais de atendimento; Manter suas equipes permanentemente atualizadas sobre mudanças do ambiente computacional da ANP, de forma que estejam sempre capacitadas a manter a qualidade dos serviços.
- Controlar e administrar a frequência, escalas de trabalho, ausências, atestados, substituições, intervalos e pagamentos dos profissionais alocados a prestação dos serviços; Providenciar, quando solicitado pela ANP, a realização de serviços externos conforme subitem 5.2.17, deste termo de referência.
- Providenciar relatórios relacionados ao desempenho dos serviços.
- Executar e acompanhar processos de seleção de novos profissionais.
- Coordenar os profissionais de forma a impedir que interrupções nos serviços prestados possam trazer algum prejuízo para a ANP.
- Fazer o acompanhamento proativo com os Líderes Técnicos de Atendimento N1 e N2 do contrato em pontos como: absenteísmo, postura, qualidade, nível de serviço, indicadores e demais assuntos.
- Trabalhar pela padronização das informações nos serviços.
- Identificar e reportar oportunidades de ações para a melhoria contínua do nível de serviços e dos processos envolvidos.
- Apoiar o controle, permissão, ativação, suspensão e cancelamento dos acessos físicos e lógicos referentes ao ambiente da ANP utilizado pela Contratada.
- Acompanhar e controlar o uso dos recursos disponibilizados pela ANP, no desenvolvimento dos serviços.
- Conduzir ações de melhoria do clima organizacional.
- Elaborar, planejar e implementar campanhas motivacionais para os profissionais alocados aos serviços.
- Disponibilizar para a ANP, a qualquer tempo, a relação atualizada de todos os profissionais alocados aos serviços da Contratada.
- Avaliar diariamente os indicadores contratuais definidos no subitem 7.21, deste termo de referência.
- Verificar permanentemente o nível de satisfação dos usuários.
- Elaborar mensalmente o Book de Atividades e Indicadores.
- Realizar reunião mensal de fechamento com o fiscal do contrato antes da emissão da nota fiscal dos serviços.

4.44. Horários de Atendimento:

4.44.1. Serviços de atendimento 1º Nível: De segunda à sexta-feira, das 08:00 às 19:00h, de modo ininterrupto.

- Escritório Central - RJ

4.44.2. Serviços de atendimento 2º Nível:

4.44.2.1. De segunda à sexta-feira, das 08:00 às 17:00h, de modo ininterrupto.

- Escritório Central - RJ e Escritório Urca - RJ.

4.44.2.2. De segunda à sexta-feira, das 08:00 às 18:00h, de modo ininterrupto.

- Escritório Sede - Brasília.

4.44.2.3. De segunda à sexta-feira, das 08:00 às 17:00h, de modo ininterrupto.

- Escritórios em São Paulo; Salvador; Porto Alegre; Belo Horizonte e Manaus.

OBS.: Apenas os feriados nacionais, ou aqueles que sejam observados em todas as localidades onde a ANP possui escritórios, ensejarão dispensa na prestação do serviço. Em outras ocasiões em que não houver expediente, o quantitativo da equipe alocada ao serviço poderá ser redimensionado pela Contratada conforme a demanda.

4.45. Será considerado o calendário e horários de funcionamento de acordo com a necessidade dos respectivos escritórios da ANP, podendo o horário ser modificado durante a vigência do contrato, em acordo com a Contratante.

4.46. A carga horária diária para todos os perfis será de 8h.

4.47. A ANP poderá, a seu critério, solicitar serviço extraordinário, fora do horário e dia normal de funcionamento e fora das dependências da ANP, em especial para atendimento a eventos externos. Para tal, a Contratada deverá ser previamente informada da previsão de carga horária do serviço extraordinário com, no mínimo, 72 (setenta e duas) horas de antecedência do seu início.

4.48. O número de horas extraordinárias efetivamente prestadas será submetido à aprovação da ANP, não podendo ultrapassar o limite de 1.500 (mil e quinhentas) horas durante o prazo de vigência do Contrato. Abaixo, é estimada a seguinte distribuição:

- Atendimento 1º Nível: 156 Horas (aprox. 13 h/mês).
- Atendimento 2º Nível: 1.100 Horas (aprox. 92 h/mês).
- Analista de Ferramentas: 156 Horas (aprox. 13 h/mês).
- Líderes Técnicos de Atendimento N1 e N2: 100 Horas (aprox. 8 h/mês).

4.49. Os usuários de TI da ANP estão distribuídos por UF, aproximadamente conforme quadro a seguir:

UF	Qtd
RJ	1005
DF	176
SP	54
BA	52
MG	20
RS	18
AM	14

4.50. Quantidade de atendimento realizados pela Equipe de Atendimento nos últimos anos:

Ano	Qtd de atendimentos
2023	17.797
2024	12.470
2025	9.799

4.51. Cabe destacar que atualmente (2025) temos uma média de nota de atendimento de 4,97 (de 1 a 5) entre 2.495 respondentes da pesquisa de satisfação. A aplicação da pesquisa de satisfação teve início em janeiro de 2025.

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.52. A Contratada deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

- 4.52.1. Regulamentos, normas e instruções de segurança da informação e comunicações adotadas pela ANP, incluindo, mas não se limitando, ao definido na Política de Segurança da Informação e Comunicações e suas Normas complementares, durante a execução dos serviços nas instalações da ANP.
- 4.52.2. Garantir a disponibilidade, integridade, confidencialidade e sigilo dos documentos e informações inerentes ao contrato e seus serviços, podendo ser responsabilizado legalmente quem porventura causar perdas e danos à ANP e à terceiros.

Vistoria

- 4.53. A avaliação prévia do local de execução dos serviços para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser Contratada, é facultativa sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, de acordo com a disponibilidade da ANP, das 09 horas às 18 horas.
- 4.54. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.
- 4.55. Caso a licitante opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal assinada pelo responsável técnico da licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.
- 4.56. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo a Contratada assumir os ônus dos serviços decorrentes.
- 4.57. Agendamento da visita:
- 4.57.1. O agendamento deve ser efetuado previamente por meio dos telefones (21) 2112-8803 ou (21) 2112-8804 ou pelo e mail contratos_ti@anp.gov.br.

4.58. Forma de comprovação da visita:

4.58.1. A comprovação da visita poderá ser realizada por atestado de vistoria assinado pelo servidor público responsável e pelo representante da licitante, conforme Anexo V.

Requisito Gestão dos profissionais

4.59. A Contratada possui gestão sobre a equipe alocada no contrato, podendo realizar alterações na quantidade dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, desde que aloque a quantidade mínima de profissionais prevista no item 2.1.3. desse documento observando a senioridade e qualificação profissional mínima requerida.

Requisitos Vínculo dos profissionais

4.60. A Contratada deve manter, vínculo celetista com todos os profissionais alocados para execução dessas ordens de serviço, não sendo permitida a subcontratação parcial ou total do objeto.

Requisitos abertura das demandas

4.61. A abertura das demandas deve ser realizada na ferramenta de gerenciamento de serviços de TI, fornecida pela Contratante, com registro de timestamp dos estados de abertura, fechamento e reabertura com o objetivo de mensurar o tempo de atendimento de cada chamado.

Requisitos para trabalho remoto

4.62. Com vistas à modernização das formas de execução contratual e à promoção de maior eficiência operacional, **fica autorizada a realização de trabalho remoto**, desde que previamente definidos pela Contratante e compatível com a natureza das atividades a serem desempenhadas.

4.62.1. A adoção do regime remoto será avaliada e autorizada pela Contratante, considerando critérios técnicos, operacionais e de segurança da informação. Nestes casos a Contratada deverá garantir que os profissionais designados para trabalho remoto cumpram integralmente os prazos, padrões de qualidade e demais exigências contratuais.

4.62.2. A Contratada deverá garantir que os profissionais designados para esse regime cumpram integralmente os prazos, metas e padrões de qualidade estabelecidos, mantendo disponibilidade e acessibilidade por meio das ferramentas de comunicação adotadas, durante o horário de expediente acordado.

4.62.3. Recursos e Infraestrutura

4.62.3.1. Em caso de execução remota dos serviços, **todos os recursos necessários para a adequada realização das atividades serão de responsabilidade exclusiva da Contratada**, incluindo, mas não se limitando a:

- Equipamentos de informática (computadores, monitores, periféricos);
- Acesso à internet com banda adequada;
- Licenças de software exigidas para o desempenho das funções;
- Ferramentas de comunicação e colaboração remota;
- Medidas de segurança cibernética compatíveis com as exigências da Contratante.

4.62.3.2. Eventualmente, **a critério exclusivo da Contratante e por razões de segurança cibernética**, poderão ser fornecidos recursos específicos, tais como equipamentos configurados, acesso a redes privadas virtuais (VPN), ou contas institucionais de e-mail e sistemas corporativos.

4.62.3.3. A Contratada deverá assegurar que os profissionais em regime remoto estejam disponíveis durante o horário de expediente acordado, bem como garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações tratadas no âmbito do contrato.

4.62.4. Reversibilidade do Regime de Trabalho Remoto

4.62.4.1. A autorização para execução dos serviços em regime remoto não configura direito adquirido pela Contratada ou pelos profissionais designados. A qualquer tempo, e conforme conveniência administrativa, técnica ou operacional da Contratante, poderá ser determinada a retomada do regime presencial, total ou parcial, mediante comunicação prévia. A Contratada deverá assegurar o imediato cumprimento da determinação, sem prejuízo à continuidade e à qualidade da prestação dos serviços contratados.

Sustentabilidade

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

4.63.1. Respeitar as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos.

4.63.2. Adotar práticas de sustentabilidade e de racionalização no uso de materiais e serviços, incluindo uma política de separação dos resíduos recicláveis descartados e sua destinação às associações e cooperativas dos catadores de materiais recicláveis, conforme Decreto n. 5.940/2006.

4.63.3. Realizar programa interno de treinamento de seus empregados, nos três primeiros meses de execução contratual, para redução de consumo de energia elétrica, de consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes.

Subcontratação

4.64. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.65. Consórcio é a união de várias empresas com a finalidade de realizar um empreendimento ou participar de negociações, com o fito de executar obras de grande vulto no mercado público, o que não se aplica ao objeto, por se tratar de contratação de serviços de TIC de baixa complexidade técnica e de pequena monta.

Garantia da Contratação

4.66. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, podendo a Contratada optar pela caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, seguro-garantia, fiança bancária ou título de capitalização, em valor correspondente a **5 % (cinco por cento)** do valor **anual** da contratação.

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

4.68. A apólice de seguro-garantia permanecerá em vigor mesmo que a Contratada não pague o prêmio nas datas convencionadas.

4.69. Caso o adjudicatário não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, ocorrerá a preclusão do direito de escolha dessa modalidade de garantia.

4.70. A apólice de seguro-garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

4.71. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvados os períodos de suspensão contratual.

4.72. Caso o adjudicatário não opte pelo seguro-garantia ou não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia nas modalidades de caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, fiança bancária ou títulos de capitalização.

4.73. Caso seja a garantia em dinheiro a modalidade de garantia escolhida pela Contratada, deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

4.74. 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 competente.

4.75. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

4.76. Na hipótese de opção pelo título de capitalização, a garantia deverá ser custeada por pagamento único, com resgate pelo valor total, sob a modalidade de instrumento de garantia, emitido por sociedades de capitalização regulamente constituídas e autorizadas pelo Governo Federal.

4.77. O título de capitalização deverá ser apresentado à Contratante juntamente com as condições gerais e o número do processo administrativo sob o qual o plano de capitalização foi aprovado pela Susep (art. 8º, III, da Circular SUSEP nº 656, de 11 de março de 2022).

4.78. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, sob pena de não aceitação, o pagamento de:

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

4.78.2. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à Contratada; e

4.78.3. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela Contratada.

- 4.79. Em caso de seguro-garantia, a apólice deverá ter cobertura para pagamento direto ao empregado após decisão definitiva em processo administrativo que apure montante líquido e certo a ele devido em razão de inadimplência da Contratada, independentemente de trânsito em julgado de decisão judicial.
- 4.80. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, contado da data de assinatura do termo aditivo ou da emissão do apostilamento, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.
- 4.81. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, a Contratada ficará desobrigada de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.
- 4.82. 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 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da Contratante, contados da data em que for notificada.
- 4.83. A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
- 4.84. O emitente da garantia ofertada pela Contratada deverá ser notificado pela Contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.
- 4.85. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.
- 4.86. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da carta fiança, autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia ou anuência ao resgate do título de capitalização, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato.
- 4.87. A extinção da garantia na modalidade seguro-garantia observará a regulamentação da Susep.
- 4.88. A Administração apurará se há alguma pendência contratual antes do término da vigência da apólice.
- 4.89. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.
- 4.90. A Contratada autoriza a Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, nas hipóteses previstas neste Termo de Referência.
- 4.91. 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.
- 4.92. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista neste Termo de Referência.

Margem de Preferência

- 4.93. Aplica-se a margem de preferência prevista no Decreto nº 7.174/2010, conforme descrito no edital.

Informações relevantes para o [dimensionamento E/OU apresentação] da proposta

- 4.94. A proposta comercial deverá ser apresentada no formato contido no Anexo IV e IV-A.
- 4.95. A licitante deverá considerar para o dimensionamento da proposta:
- 4.95.1. As características qualitativa e quantitativa dos serviços objeto deste Termo de referência.
 - 4.95.2. Os locais de prestação dos serviços.
 - 4.95.3. As regras, prazos, condições, cláusulas estabelecidas e outros fatores que possam subsidiar o dimensionamento da proposta.

5. Papéis e responsabilidades

- 5.1. São obrigações da Contratante:

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

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

5.1.3. receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

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

5.1.5. liquidar o empenho e efetuar o pagamento à Contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.6. comunicar à Contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TI;

5.1.7. definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TI por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

5.2. São obrigações da Contratada

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

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

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

5.2.4. propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela Contratante, cujo representante terá poderes para interromper a execução, total ou parcialmente, a qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;

5.2.5. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

5.2.6. Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TI;

5.2.7. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TI durante a execução do contrato;

5.2.8. fazer a transição contratual por ocasião do término do contrato ou assunção das atividades por outra empresa, nos termos previstos no item 6.11. deste TR;

5.2.9. Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para os serviços.

5.2.10. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de prestação dos serviços, durante a execução do contrato.

5.2.11. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação da quantidade mínima de profissionais definida neste documento visando o perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.

5.2.12. Participar, no período compreendido entre a data inicial de vigência do contrato e o termo final do prazo para o início da prestação dos serviços, de reunião de alinhamento de expectativas contratuais com a equipe da ANP. A ANP fará a convocação dos representantes da empresa e fornecerá previamente a pauta da reunião.

5.2.13. Encaminhar à ANP, antes da data de início da realização dos serviços e mensalmente, junto ao relatório gerencial de níveis de serviço, relação nominal dos profissionais que atuarão junto à ANP.

5.2.14. Manter os seus profissionais devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências da ANP.

5.2.15. Providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviço para a ANP, de acordo com os requisitos mínimos estabelecidos neste documento e com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados.

5.2.16. Manter documentação comprobatória da qualificação dos profissionais alocados na execução dos serviços e disponibilizar essa documentação à ANP, sempre que solicitada.

- 5.2.17. Poderá ser necessária a participação de profissionais alocados no contrato em eventos externos à ANP. Nestes casos, a Contratada deverá arcar com os custos de transporte dos técnicos envolvidos, sendo para tanto definido, 5 profissionais x 4 eventos por ano.
- 5.2.18. Providenciar, em 15 dias úteis, a substituição de profissional que não atenda às necessidades inerentes à execução dos serviços contratados. Caso haja descumprimento deste item a Contratada estará sujeita a glosa e sanções descritas neste documento.
- 5.2.19. Solicitar à ANP a revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos da ANP, quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade.
- 5.2.20. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais alocados na execução dos serviços.
- 5.2.21. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com a ANP.
- 5.2.22. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante a execução deste contrato, ainda que acontecido nas dependências da ANP.
- 5.2.23. Assumir a responsabilidade por todos os encargos de eventual demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência.
- 5.2.24. Assegurar a seus profissionais a concessão dos benefícios obrigatórios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais.
- 5.2.25. Responder por quaisquer danos ou extravios causados diretamente a bens de propriedade da ANP ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus profissionais durante a execução dos serviços.
- 5.2.26. Utilizar o CA - Service Desk Management (propriedade da ANP), ou outro sistema de registro de demandas que a Contratante vier a disponibilizar, em todas as etapas da prestação dos serviços.
- 5.2.27. Prover fones de ouvido (headsets) individuais em número suficiente para atender todos os postos de atendimento e demais equipes da Contratada, para a estimativa do valor mensal a ser investido nesse serviço, incluímos na tabela do item 10, desse documento, a quantidade de 10 headsets.
- 5.2.28. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis de serviço estabelecidos nas especificações técnicas.
- 5.2.29. Encaminhar à Contratada as faturas dos serviços prestados, emitidas em conformidade com os dados de medição de serviços previamente validados na reunião mensal de acompanhamento.
- 5.2.30. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação.
- 5.2.31. Reportar à ANP imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da Agência.
- 5.2.32. Elaborar e apresentar à ANP, mensalmente, relatório gerencial dos serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados versus acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços.
- 5.2.33. Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com a Agência.
- 5.2.34. Assegurar que todos os profissionais alocados na execução dos serviços tenham conhecimento das normas da ANP aplicáveis ao objeto do contrato, disponibilizadas pela Contratante, bem como zelar pelo seu fiel cumprimento.
- 5.2.35. Solicitar aos profissionais alocados na execução dos serviços a assinatura do termo de Ciência, conforme Anexo VI.
- 5.2.36. Programar visitas semestrais do Gerente de Serviços de TI e/ou Líderes Técnicos N1 e N2 designados aos escritórios regionais de São Paulo, Brasília e Salvador e uma visita anual aos demais escritórios da ANP (uma pessoa duas vezes ao ano para os escritórios de São Paulo, Brasília e Salvador e uma pessoa uma vez ao ano para os demais escritórios). ¶ Caso haja descumprimento deste item a Contratada estará sujeita às sanções definidas neste documento.
- 5.2.37. É vedada a contratação, pela empresa prestadora de serviço, para atuar no âmbito do presente contrato, de servidor ativo, ou aposentado do quadro da ANP, ou ocupante de cargo em comissão, assim como de cônjuge, companheiro, parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o 3º grau.

5.2.38. É vedada a veiculação de publicidade acerca do contrato, salvo se houver prévia autorização da Administração da ANP.

5.2.39. Conforme previsto no item 2.5, subitem “e” do anexo V da IN nº 5/2017 do MPDG, a Contratada deverá apresentar, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos antes do término do contrato, um plano para transferência de conhecimentos e tecnologias para a próxima empresa que vier a substituí-la, a fim de permitir a continuidade dos trabalhos sem perdas, devendo ainda responder a consultas e prestar esclarecimentos durante 60 (sessenta) dias após o encerramento do contrato, na forma prevista no item 6.9 deste TR.

5.2.40. Disponibilizar smartphones com tecnologia Android ou IOS, plano de dados ativo e suficiente para uso de aplicativos de Técnico de Suporte presencial comunicação de mensagem e vídeo para os 2º Nível alocados nos escritórios das regionais (7aparelhos), e para uso no escritório do RJ (3 aparelhos).

5.2.41. Disponibilizar nos escritórios das regionais e para uso no escritório do RJ, maletas de ferramentas com todos os aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para a execução de suas atividades, contendo, no mínimo, os seguintes itens:

- 1 jogo de chave de fenda.
- 1 jogo de chave Philips.
- 1 alicate de Bico.
- 1 alicate de corte.
- 1 lanterna de Bolso.
- 1 estilete.
- 1 chave torques (todos os tamanhos).
- 1 Multímetro.

5.2.41.1. Distribuição das Maletas por escritórios:

- 3 Maletas para o escritório Central no RJ.
- 1 Maleta para Brasília.
- 1 Maleta para São Paulo.
- 1 Maleta para Porto Alegre.
- 1 Maleta para Salvador.
- 1 Maleta para Manaus.
- 1 Maleta para Belo Horizonte.

5.2.42. HDs Externos de 1Tb (para execução de backups locais e baixa de imagens), distribuídos de acordo com as quantidades e localidades informadas abaixo: Distribuição dos HDs por escritórios:

- 4 HDs para o escritório Central no RJ.
- 1 HD para Brasília.
- 1 HD para São Paulo.
- 1 HD para Porto Alegre.
- 1 HD para Salvador.
- 1 HD para Manaus.
- 1 HD para Belo Horizonte.

5.2.43. A equipe deverá ser composta por profissionais especializados conforme as atribuições qualificações técnicas mínimas exigidas pela ANP.

5.2.44. A Contratada deverá manter o ambiente, tanto físico quanto lógico, controlado e dedicado para o serviço prestado à ANP, de modo que quaisquer dos recursos de tecnologia utilizados não poderão ser compartilhados por terceiros ou pela própria Contratada para outros fins, o que inclui equipamentos de infraestrutura de rede, servidores, estações, bem como mecanismos de backup e fitas utilizados.

5.2.45. Todos os acessos à Internet realizados pela Contratada deverão ser feitos exclusivamente através da rede e servidor proxy da ANP, e estarão restritos às demandas necessárias para auxílio ao serviço prestado (ex: download de drivers, download de patches, consultas a bases de conhecimento externas, etc.), e conforme as diretrizes, políticas e normas de uso dos recursos computacionais e de Segurança da Informação da ANP.

5.2.46. A Contratada terá o prazo de até 30 (trinta) dias corridos após a data inicial de vigência do contrato, para disponibilizar os equipamentos, smartphones com planos de dados, canais de comunicação e toda a infraestrutura adicional para prestação do

serviço de Atendimento 1º Nível, conforme os termos do contrato, e em caso de descumprimento, a Contratada estará sujeita a glosas definidas neste documento.

5.2.47. O Gerente de Serviços de TI será alocado nas dependências da ANP e as ausências ou substituições deste profissional deverão ser comunicadas previamente à ANP.

5.2.48. Entregar um Relatório Mensal, até o décimo dia útil de cada mês, seguido da reunião entre o Gerente de Atendimento e o Fiscal do Contrato, a fim de que sejam analisados os pontos importantes e os níveis de serviços atingidos pelas equipes da Contratada.

5.2.49. O conteúdo detalhado e a forma inicial do Relatório Mensal de Atividades serão definidos pelas partes.

5.2.50. Tabela com o resumo:

Item	Serviço/Equipamento
5.2.17	Eventos externos (transporte de técnicos)
5.2.18	Substituição de profissional
5.2.19	Gestão de privilégios de acesso a sistemas
5.2.27	Fones de ouvido (headsets)
5.2.36	Visitas semestrais/anuais aos escritórios regionais
5.2.40	Smartphones com plano de dados
5.2.41	Maletas de Ferramentas
5.2.42	HDs Externos de 1Tb para backups locais e baixa de imagens

5.2.51. Para fins de atualização de conhecimento, a Contratada deverá enviar o Gerente de Atendimento, e/ou um profissional da equipe de gestão, a ser definido pela Contratada, para eventos de entidades externas relacionadas ao atendimento e suporte de usuários de TI, e em caso de descumprimento a Contratada estará sujeita a glosas definidas neste documento.

6. Modelo de execução do contrato

Condições de execução

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1. Após a assinatura do Contrato deverá ser realizada reunião inicial de alinhamento com representantes da Contratante e da Contratada objetivando identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

6.1.2. Os serviços deverão ser executados de acordo com as normas, procedimentos e técnicas adotados pela Contratante.

6.1.3. A Contratada deverá garantir os níveis de serviços especificados neste documento e caso não sejam cumpridos ficará sujeita aos ajustes no pagamento.

6.1.4. As demandas recebidas por telefone são inseridas no sistema de Atendimento da ANP pela equipe de Atendimento de 1º nível ou 2º Nível. Além destas, há demandas diárias de execução de rotinas de backup e verificação do ambiente, previamente definidas, referentes a rotinas de manutenção no ambiente computacional nos demais Escritórios da ANP.

6.1.5. Atualmente, o serviço de 1º nível resolve em média 60% das demandas recebidas por meio de ferramentas de comunicação ou telefone, utilizando de acesso remoto, e os outros 40% são transferidos para solução pelas equipes de suporte técnico de 2º nível, bem como para solução por outras equipes externas às equipes de atendimento, como as equipes de infraestrutura, operação ou de desenvolvimento de sistemas corporativos (atendimento de 3º nível).

6.1.6. Os serviços de suporte técnico e atendimento de 2º nível nas localidades da ANP, incluem o monitoramento de atividades críticas, equipamentos de rede e linhas de comunicação; execução de procedimentos diários de verificação de serviços de rede; e execução de rotinas diárias de back-up de arquivos, volumes de disco e bases de dados.

6.1.7. Tanto o serviço de suporte de 2º nível no Rio de Janeiro-RJ, como o serviço de suporte de 2º nível nos demais escritórios, apresentam picos de demandas em aproximadamente 1 mês por ano, em função da necessidade de instalação de novos microcomputadores e impressoras em substituição a equipamentos fora de garantia. Esses picos sazonais implicam aumento da ordem de 20% sobre a média mensal apresentada, e deverão ser absorvidos pelas equipes sem prejuízo da manutenção dos níveis de serviço contratados e sem que isso implique qualquer alteração no valor mensal do contrato.

6.1.8. A Contratante poderá, durante a vigência contratual, incluir novas atividades no Catálogo de Serviços, desde que tais atividades sejam compatíveis com o objeto contratado e não impliquem alteração da natureza ou do escopo global da contratação.

6.1.9. A inclusão de novas atividades será formalizada por meio de apostilamento, precedida de justificativa técnica, devendo conter a descrição da atividade, seu enquadramento em faixa de atendimento compatível e a definição dos respectivos Índices de Medição de Resultado (IMR), observada a metodologia estabelecida neste Termo de Referência.

6.1.10. A inclusão de atividades não poderá resultar em desequilíbrio econômico-financeiro do contrato, devendo ser mantida a coerência com os perfis profissionais, os níveis de serviço e os valores contratados, não sendo admitida a criação de novas atividades que impliquem majoração de custos sem a devida formalização contratual.

6.1.11. As atividades incluídas por apostilamento passarão a integrar o Catálogo de Serviços para fins de acompanhamento, medição de desempenho e fiscalização contratual, produzindo efeitos a partir de sua formalização.

Local e horário da prestação dos serviços

6.2. Os serviços serão prestados nos seguintes endereços:

6.2.1. Escritório Sede - DF: SGAN, Quadra 603, Módulo I – 3º andar, Brasília – Distrito Federal.

6.2.2. Escritório Central - RJ: Av. Rio Branco, nº 65, 15º a 22º andares, Centro, Rio de Janeiro – Rio de Janeiro.

6.2.3. Escritório Regional - BA: 1ª Avenida do Centro Administrativo da Bahia (CAB), nº 160 - Edifício Sede do Banco Central do Brasil, Salvador – Bahia.

6.2.4. Escritório Regional - SP: Avenida Prestes Maia, 733 - 15º Andar - Ala Brigadeiro Tobias, Bairro: Centro - São Paulo – SP.

6.2.5. Escritório Urca - RJ: Av. Pasteur, nº 404, Bloco A4, Urca, Rio de Janeiro – Rio de Janeiro.

6.2.6. Escritório Regional – AM: Av. do Turismo, nº 1.350, Tarumã, Manaus – Amazonas.

6.2.7. Escritório Regional – RS: Av. Loureiro da Silva, nº 445, 8º andar, sala 828. Centro Histórico - Porto Alegre – Rio Grande do Sul.

6.2.8. Escritório Regional – BH: Av. Afonso Pena, nº 867 – 9º andar, Centro, Belo Horizonte – Minas Gerais.

6.2.9. Eventualmente, poderá ser demandada da Contratada a prestação de alguns dos serviços previstos neste documento fora das dependências da ANP, em especial para atendimentos externos e apoio à realização de eventos institucionais.

6.3. Os horários de atendimento poderão ser alterados conforme interesse da Administração Pública.

Rotinas a serem cumpridas

6.4. A execução contratual observará as rotinas contidas no item 4.26 e seguintes contidos em "Requisitos de Metodologia de Trabalho".

Materiais a serem disponibilizados

6.5. A Contratada deverá disponibilizar telefone de contato e/ou endereço de e-mail e ferramenta de suporte como o portal da Contratada de forma a prestar satisfatoriamente o serviço de suporte, até o término do contrato.

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

6.7. Requisitos de Telefonia e Serviços Associados:

6.7.1 Os atendentes utilizarão os ramais fornecidos pela Contratante. Cabe destacar que os atendimentos são em grande parte (mais de 95%) realizados por meio de chat ou chamadas via ferramenta de comunicação e colaboração, também fornecida pela Contratante.

6.7.2 Os headsets deverão ser fornecidos pela Contratada.

6.8. Solução de Controle Remoto das Estações de Trabalho:

6.8.1. A Contratante fornecerá solução tecnológica para controle remoto das estações da ANP a partir das estações dos Técnicos de Atendimento 1º Nível e Técnicos de Atendimento 2º Nível, para uso exclusivo em atendimentos devidamente registrados no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI.

6.8.2. O acesso via controle remoto deverá ser iniciado somente com autorização do usuário, utilizando suporte da ferramenta para solicitar a autorização.

6.8.3. Todo atendimento que necessite de acesso via controle remoto deverá ser gravado, com a devida permissão do usuário. Caso o usuário não permita a gravação, o atendente deverá registrar no chat do atendimento esta informação.

6.8.4. O software de controle remoto indicará a visualização da tela por parte do usuário durante todo o acesso, bem como indicará visualmente que a estação de trabalho está sendo controlada.

Formas de transferência de conhecimento

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

6.9.1. A transferência de conhecimento se dará por meio de atividades na transição contratual.

6.9.2. As atividades que compõem essa transição contratual deverão ocorrer durante o mês subsequente ao término da vigência do contrato e deverão estar contidas no plano de transferência de conhecimento e tecnologia a ser entregue em conformidade com o item 5.2.39.

6.9.3. Não será admitido pagamento/fatura para a realização da transição e transferência de conhecimentos. Todos os custos para a realização desses procedimentos são de responsabilidade da Contratada e devem estar previstos em sua proposta.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.10. A Contratada deverá apresentar, num prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos antes do término do contrato, um plano para transferência de conhecimentos e tecnologias para a próxima empresa que vier a substituí-la, a fim de permitir a continuação dos trabalhos sem perdas, devendo ainda responder a consultas e prestar esclarecimentos durante 60 (sessenta) dias após o encerramento do contrato.

6.11. Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas:

6.11.1. As ações para o encerramento do contrato devem ser executadas cuidadosamente, antes da data efetiva de término do contrato, de modo a minimizar os riscos de descontinuidade de serviços. Desta forma, não há data específica para a execução das ações de encerramento.

6.11.2. O encerramento do contrato está atrelado ao documento Termo de Encerramento do(s) Contrato que deverá ser elaborado pela ANP.

6.11.3. Todos os recursos, manuais e documentos de propriedade da ANP que estejam de posse da Contratada deverão ser devolvidos à Agência.

6.11.4. Os perfis de acesso relacionados ao contrato em descontinuação ou transição deverão ser removidos.

6.11.5. As senhas e/ou chaves de acesso que eventualmente forem de conhecimento da Contratada deverão ser desabilitadas ou alteradas.

6.11.6. Em razão da natureza estratégica destas contratações a Contratada é obrigada, nos últimos 60 dias de vigência contratual, a promover a transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, exigida, inclusive, a capacitação dos servidores da Contratante ou dos colaboradores da nova empresa que continuará a execução dos serviços ou providenciando toda a documentação necessária para a devida passagem do conhecimento, nos termos do subitem "e" do item 2.5 do anexo V da IN 05/2017 MPDG.

6.11.7. No caso da aplicação do subitem anterior, a Contratada deverá ser notificada do início do período de transição com pelo menos 30 (trinta) dias corridos de antecedência.

6.11.8. Para isto, um PLANO DE TRANSIÇÃO FINAL, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição deverá ser entregue a Contratante, 06 (seis) meses antes do vencimento do contrato.

6.11.9. Após a entrega do PLANO DE TRANSIÇÃO FINAL pela Contratada, a Contratante analisará o plano em no máximo 15 (quinze) dias úteis, notificando a Contratada dos possíveis ajustes que se fizerem necessários, reabrindo um prazo de 10 (dez) dias úteis para realização dos ajustes.

6.11.10. No PLANO DE TRANSIÇÃO FINAL deverão estar identificados todos os compromissos, projetos, papéis, responsabilidades, artefatos, tarefas, a data de início da transição, o período de tempo necessário e a identificação de todos os envolvidos com a transição.

6.11.11. O PLANO DE TRANSIÇÃO FINAL deverá prever o fornecimento de todas as informações contidas no CMDB (Configuration Management Database) da solução de gestão de SERVICE DESK utilizada pela Contratada para a Contratante. A Contratada deverá fornecer as informações nos formatos definidos no presente Termo de Referência.

6.11.12. Após o fornecimento das informações e o devido ateste da Contratante, a Contratada deverá apagar o CMDB original utilizado pela solução de gestão de SERVICE DESK e qualquer cópia de segurança porventura existente.

6.11.13. As informações existentes no CMDB da solução de gestão de SERVICE DESK utilizada são de propriedade da Contratante. A Contratada não poderá, em hipótese alguma, utilizar ou manter estas informações após o fim do contrato.

6.11.14. Caso, em qualquer tempo, a Contratada utilize as informações que custodia de outra forma que não as necessárias ao atendimento dos serviços descritos no presente Termo de Referência estará sujeita, além das sanções previstas neste contrato, às sanções cíveis e penais cabíveis, conforme a legislação vigente.

6.11.15. Todos os recursos materiais, ou não, de propriedade da ANP, utilizados para a execução do objeto, deverão ser restituídos pela Contratada ao término do contrato.

6.11.16. Todos os perfis de acesso a sistemas e serviços cadastrados a favor dos funcionários da Contratada para fins de execução do objeto, ~~deverão~~ ao término da relação contratual serão revogados pela ANP.

6.11.17. A Contratada deverá entregar a ANP toda a documentação técnica produzida para a efetiva transferência de tecnologia.

6.11.18. Deverá ser realizada uma reunião de alinhamento final com o objetivo de identificar todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como para: a apresentação do relatório da situação de cada uma das Ordens de Serviço relacionadas à projetos de infraestrutura de Tecnologia da Informação, prova da realização da transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas e disponibilização de toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados, a serem disponibilizadas à Contratante ou empresa por ela designada, em até 08 (oito) dias anteriores a finalização do contrato.

6.11.19. O fato de a Contratada ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela Contratante, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá quebra de contrato, estando sujeita às sanções contratuais cabíveis, além de reparação de danos, quando houver.

6.11.20. Durante o tempo requerido para executar a "Transferência ao Final do Contrato", a Contratada deve responsabilizar-se pelo esforço adicional que necessite dedicar à tarefa de completar a transição, sem ônus para a Contratante.

6.11.21. Por esforço adicional entende-se o treinamento nas tarefas, pesquisas, transferência de conhecimento, entre a Contratada e a Contratante e/ou empresa por ele designada, documentação ou qualquer outro esforço vinculado à tarefa de transição.

Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

6.12. Cada OS conterá o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo, sendo utilizado o catálogo de serviços descrito no Anexo VII, na definição dos chamados.

Mecanismos formais de comunicação

6.13. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:

6.13.1. Chamado técnico;

6.13.2. Ata de Reunião;

6.13.3. Ofício;

6.13.4. Sistema de abertura de chamados;

6.13.5. Ferramentas de comunicação corporativa (aplicativos de mensagens e e-mails institucional/corporativo e documentos oficiais (cartas e ofícios);

6.13.6. Ligação telefônica.

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

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

6.15. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS I e VI.

6.16. A Contratada será responsabilizada pelo não cumprimento, por parte de seus profissionais, do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Responsabilidade e também de todas as políticas e normas técnicas e administrativas da ANP.

7. Modelo de gestão do contrato

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

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

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

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

Preposto

7.5. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto Contratado.

7.6. O Preposto não necessita executar suas atividades de forma presencial na ANP, devendo estar disponível e acessível em horário comercial pelos meios de comunicação definidos, comparecendo presencialmente quando solicitado pela Contratante para participar de reuniões.

7.7. A Contratante poderá recusar, justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro profissional para o exercício das atividades

Reunião Inicial

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

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

7.9.1. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.9.1.1. Presença do representante legal da Contratada, que apresentará o seu preposto;

7.9.1.2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

7.9.1.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

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

Rotinas de Fiscalização

7.10. A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos, nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

Fiscalização Técnica

7.11. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

7.12. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

7.13. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

7.14. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

7.15. 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.

Fiscalização Administrativa

7.16. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação da Contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

7.17. Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:

7.17.1. 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 art. 117 da Lei nº 14.133, de 1º de Abril de 2021.

7.17.2. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos nº 155 a 163 da Lei nº 14.133, de 1º de Abril de 2021.

7.17.3. 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.

7.17.4. A Contratada deverá garantir os níveis de serviços especificados no item 8.1, deste Termo de Referência e, caso estes não sejam cumpridos, a mesma ficará sujeita aos ajustes estabelecidos.

7.17.5. Todos os serviços e entregas serão analisados conforme os tempos de atendimento e resolução do problema, a partir de relatórios gerados pela equipe técnica da ANP ou com apoio da Contratada para verificação de cumprimento ou não dos Instrumentos de Medição do Resultado (IMR) especificados no item 8.1, deste termo de Referência.

Gestor do Contrato

7.18. Cabe ao gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022:

7.18.1. Coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

7.18.2. Acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

7.18.3. Acompanhar a manutenção das condições de habilitação da Contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento.

7.18.4. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pela Contratada, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

7.18.5. Tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

7.18.6. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, com a indicação expressa de que o valor da Nota Fiscal emitida pela Contratada confere com o valor dimensionado pela fiscalização e gestão no recebimento definitivo do serviço.

7.18.7. Receber e dar encaminhamento imediato:

7.18.7.1. às denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, conforme o art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 12.174 /2024;

7.18.7.2. à notificação formal de que a empresa Contratada está descumprindo suas obrigações trabalhistas, enviada pelo trabalhador, sindicato, Ministério do Trabalho, Ministério Público, Defensoria Pública ou por qualquer outro meio idôneo.

Critérios de medição e pagamento

7.19. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme o disposto neste item.

7.19.1. A medição dos serviços será realizada a partir da análise dos relatórios de atividades emitidos pela Contratante com apoio da Contratada.

7.19.2. A medição deverá ser realizada compreendendo o período entre o primeiro dia e o último dia do mês, exceto no mês de assinatura do contrato, no qual a medição compreenderá os serviços realizados entre a data de assinatura do instrumento contratual e o último dia do mês, bem como no último mês de vigência do contrato, em que se medirá o serviço prestado entre o primeiro dia deste mês e a data de vencimento do contrato.

a) NMPS – Nota Média Pesquisa de Satisfação

- A NMPS dos chamados atendidos no mês não deverá ser inferior à 4,7, em uma avaliação de notas entre 0 e 5.

Forma de Cálculo:

Média simples de todas as notas recebidas na Pesquisa de Avaliação enviada pelos Atendentes para cada um dos chamados resolvidos.

Faixas de Glosas por fatura mensal:

- 0,5% – NMPS = 4,6
- 1% – NMPS = 4,5
- 1,5% – NMPS = 4,4
- 2% – NMPS = Abaixo de 4,4

b) MTA - Média de Tempo de Atendimento

A MTA não deverá ser superior aos valores registrados no Catálogo de Serviços, para cada uma das atividades realizadas pelas Equipes do N1 e N2:

Forma de Cálculo:

Serão considerados para o cálculo do MTA os atendimentos com data de fechamento.

Deverão ser excluídas do cálculo da MTA as atividades que tenham tempo de atendimento menores que Tempo Inferior para o Cálculo (TIC) e maiores que o Tempo Superior para o Cálculo (TSC). Onde:

- $Q1 = \text{PERCENTIL.INC} (\$TEMPO_ATENDIMENTO; 0,25)$
- $Q3 = \text{PERCENTIL.INC} (\$TEMPO_ATENDIMENTO; 0,75)$
- $IQR = Q3 - Q1$
- $TIC = Q1 - 3 * IQR$
- $TSC = Q3 + 3 * IQR$

Faixas de Glosas por fatura mensal:

- 0.3% – por grupo de atividade com MTA entre 10% e 14,99% acima
- 0.6% – por grupo de atividade com MTA entre 15% e 19,99% acima
- 1.2% – por grupo de atividade com MTA entre 20% e 24,99% acima
- 2.4% – por grupo de atividade com MTA igual ou superior a 25%

Observação: Novas atividades poderão ser solicitadas a qualquer tempo e o SLA será definido entre as partes e apostilado no contrato.

c) IR - Índice de Rotatividade

- O IR no mês não deverá ser inferior à 9,99%.

Forma de Cálculo:

Número de colaboradores desligados e os que pedem demissão no contrato nos últimos 3 meses / total de profissionais no contrato nos últimos 3 meses

Faixas de Glosas por fatura mensal:

- 1% – IR entre 10% e 14,99%
- 3% – IR entre 15% e 19,99%
- 5% – IR igual ou superior a 20%

d) PMA – Percentual de Máquinas Atualizadas – Patches de Segurança (OKR 1.06)

O PMA no mês anterior não deverá ser inferior à 90%.

Forma de Cálculo:

(Total de Máquinas Atualizadas com Patches de Segurança no mês anterior * total de patches de segurança recomendados pela Equipe de Segurança)/ (Total de Máquinas do Parque * total de patches de segurança recomendados pela Equipe de Segurança no mês anterior)

Faixas de Glosas por fatura mensal:

- 1% – PMA entre 85% e 89,99%
- 3% – PMA entre 80% e 84,99%
- 5% – PMA inferior a 80%

e) ICA - Índices de Chamados Auditados

O ICA no mês não deverá ser inferior à 5%.

Forma de Cálculo:

Total de Chamados Resolvidos Auditados no mês/ Total de Chamados Resolvidos no mês anterior

Faixas de Glosas por fatura mensal:

- 1% – ICA entre 3% e 4,99%
- 3% – ICA entre 2% e 2,99%
- 5% – ICA inferior a 2%

7.20. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

7.20.1. não produzir os resultados acordados;

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

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

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

Do recebimento

7.22. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 5 (cinco) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

7.23. O prazo para recebimento provisório será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda da Contratada com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

7.24. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico e o fiscal administrativo procederá do mesmo modo em relação às exigências de caráter administrativo.

7.25. Para efeito de recebimento provisório, será considerado para fins de faturamento o período 05 (cinco) dias úteis, a partir da data do recebimento.

7.25.1. o fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à Contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

7.26. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

7.27. A Contratada fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

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

7.29. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

7.30. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação de eventuais penalidades.

7.31. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

7.31.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pela Contratada, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento.

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

7.31.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;

7.31.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

7.31.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

7.32. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

7.33. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pela Contratada, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

7.34. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Procedimento de Teste de Inspeção

7.35. Será adotado como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo a medição mensal dos indicadores que compõem o Instrumento de Medição de Resultado – IMR, definidos o item 7.19 deste documento.

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

Liquidação

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

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

- 7.37.1. o prazo de validade;
- 7.37.2. a data da emissão;
- 7.37.3. os dados do contrato e do órgão Contratante;
- 7.37.4. o período respectivo de execução do contrato;
- 7.37.5. o valor a pagar; e
- 7.37.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

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

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

7.41. 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.

7.42. 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.

7.43. 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.

7.44. 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.

Prazo de pagamento

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

7.46. No caso de atraso pela Contratante, os valores devidos à Contratada serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE de correção monetária.

Forma de pagamento

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

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

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

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

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

Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

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

ID	Ocorrência	Sanção
1	Não participar da reunião inicial.	0,5% do valor total do contrato.
2	Manter funcionário sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados, por empregado e por dia.	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato.
3	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento;	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato.
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela Contratada, por serviço e por dia.	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato.
5	Recusar-se a atender solicitação da Contratada, por recusa e por dia.	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato.
6	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência;	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato.
7	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia da Contratante, por empregado e por dia.	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato.
8	NÃO Cumprir determinação formal ou instrução complementar dos Fiscais do Contrato, por ocorrência.	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato.
9	NÃO Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente, não atenda às necessidades do serviço ou não possua a qualificação exigida.	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato.
10	NÃO Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após notificação formal emitida pelos Fiscais ou Gestor do Contrato, por item e por ocorrência.	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato.
11	NÃO indicar formalmente de forma tempestiva o representante da Contratada (preposto).	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato.
12	NÃO Providenciar treinamento para seus funcionários, nos termos previstos neste Edital.	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato.
13	Descumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, é aplicável multa de até 5 % do valor total do Contrato.

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

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

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

7.54. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, a Contratada que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;

g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

7.55. Serão aplicadas à Contratada que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

i) Advertência, quando a Contratada der causa à inexecução parcial do contrato, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

ii) Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);

iii) Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

iv) Multa:

(1). Moratória, para as infrações descritas no item “d”, de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 15 (quinze) dias;

(2) Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia;

a. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para apresentação, suplementação ou reposição da garantia autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

(3). Compensatória, para as infrações descritas acima alíneas “e” a “h” do subitem 7.54, de 10% a 20% do valor da contratação.

(4). Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c” do subitem 7.54, de 25% a 30% do valor da contratação.

(5). Compensatória, para a infração descrita na alínea “b” do subitem 7.54, a multa será de 20% a 25% do valor da contratação.

(6). Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea “d” do subitem 7.54, a multa será de 10% a 15% valor da contratação.

(7) Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “a” do subitem 7.54, a multa será de 10% a 20% do valor da Contratação.

7.56. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Contratante.

7.57. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

7.58. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

7.59. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pela Contratante à Contratada, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

7.60. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (*trinta*) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

7.61. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure à Contratada o exercício do contraditório e da ampla defesa, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

7.61.1. Para a garantia da ampla defesa e do contraditório, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

7.61.2. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no SICAF serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

7.62. Na aplicação das sanções serão considerados:

7.62.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

7.62.2. as peculiaridades do caso concreto;

7.62.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

7.62.4. os danos que dela provierem para a Contratante; e

7.62.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

7.63. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei.

7.64. A personalidade jurídica da Contratada poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de Referência ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com a Contratada, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

7.65. A Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

7.66. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

7.67. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.68. Os débitos da Contratada para com a Administração Contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que a Contratada possua com o mesmo órgão ora Contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

8. Do reajuste

8.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 07/01/2026.

8.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido da Contratada, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pela Contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

8.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, a Contratante pagará à Contratada a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

8.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

8.6. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

8.7. 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.

8.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

Cessão de Crédito

8.9. As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação da Contratante.

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

8.11. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte da Contratada (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de

licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

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

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

8.14. O disposto nesta seção não afeta as operações de crédito de que trata a Instrução Normativa SEGES/MGI nº 82, de 21 de fevereiro de 2025, as quais ficam por esta regidas.

9. Critérios de seleção do fornecedor

(FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO)

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

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

Regime de Execução

9.2. O regime de execução do contrato será por empreitada por preço global.

9.3. Optou-se em escolher empreitada por preço global dado o objeto a ser contratado apresentar claramente as especificações e os quantitativos totais, fornecendo assim, aos licitantes, todos os elementos e informações necessários para o total e completo conhecimento do objeto e a elaboração de proposta fidedigna.

Exigências de habilitação

9.4. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação jurídica

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

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

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

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

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

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

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

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

9.13. **Consórcio de empresas:** contrato de consórcio devidamente arquivado no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis (art. 279 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976) ou compromisso público ou particular de constituição, subscrito pelos consorciados, com a indicação da empresa líder, responsável por sua representação perante a Administração (art. 15, caput, I e II, da Lei nº 14.133, de 2021).

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

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

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

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

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

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

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

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

Qualificação Econômico-Financeira

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

9.24. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;

9.25. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, já exigíveis na forma da lei, comprovando:

9.25.1. índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), obtidos por meio da aplicação das seguintes fórmulas;

LG =

Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

SG =

Ativo Total

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

LC =

Ativo Circulante

Passivo Circulante

9.26. Caso a empresa apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido, para fins de habilitação, patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação para o período de doze meses – aplicável para o contrato de serviço continuado.

9.26.1. Os indicadores fixados acima deverão ser atingidos em cada um dos dois últimos exercícios sociais, sob pena de inabilitação.

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

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

9.27. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.

Qualificação Técnica

9.28. Declaração de que o fornecedor tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da contratação.

9.29. Essa declaração poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do interessado acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

9.30. Sociedades empresárias estrangeiras atenderão à exigência por meio da apresentação, no momento da assinatura do contrato ou do aceite de instrumento equivalente, da solicitação de registro perante a entidade profissional competente no Brasil.

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

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

9.32.1. Os atestados deverão referir-se a contratos cujos objetos sejam serviços técnicos especializados de atendimento a usuários de TI.

9.32.2. Contrato(s) que comprove(m) a experiência mínima de 01 (um) ano do fornecedor na prestação dos serviços, em períodos sucessivos ou não, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes

9.32.3. Serão admitidos, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de serviço, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante.

9.32.4. Os atestados deverão ser emitidos e assinados por pessoa jurídica de direito público ou privado, que sejam/tenham sido gestores ou fiscais de tais contratos, tendo esta característica comprovada com documentação pertinente.

9.32.5. Os atestados devem conter, além do nome do atestante, endereço e telefone da pessoa jurídica, ou qualquer outra forma de que a ANP possa valer-se para manter contato com a empresa declarante.

9.32.6 No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente.

9.32.7. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

9.32.8. O(s) atestado(s) deverá(ão) comprovar a execução, com sucesso, de serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de TI (cerca de 50% do total de profissionais, do item 2.1.3. deste documento)

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

9.34. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da Contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

9.35. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

9.36. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

9.37. A apresentação, pelo fornecedor, de certidões ou atestados de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitida, desde que atendidos os requisitos do art. 67, §§ 10 e 11, da Lei nº 14.133/2021 e regulamentos sobre o tema.

Disposições gerais sobre habilitação

9.38. Quando permitida a participação na licitação/contratação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

9.39. Na hipótese de o fornecedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para assinatura do contrato ou da ata de registro de preços ou do aceite do instrumento equivalente, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

9.40. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

9.41. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

9.42. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

9.43. Não serão aceitas propostas com preços manifestamente inexequíveis.

9.44. Critérios de Exequibilidade - a exequibilidade das propostas será avaliada da seguinte forma:

9.44.1. Conforme Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 atualizada pela Portaria 6.680/2024, item 12.6.2, se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

9.44.2 - De forma a fornecer os insumos para que essa análise possa ser feita, a LICITANTE deverá apresentar preenchidas as Planilhas de Custos e Formação de Preços (ANEXO IV-A - MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS PARA CADA PERFIL) junto com a Proposta de Preços (ANEXO IV - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL), conforme memória de cálculo e metodologia discriminada nos itens a seguir.

9.44.3 - A planilha servirá como declaração, devendo a licitante efetuar as alterações que julgar necessárias, respeitando as orientações contidas na Portaria.

9.44.4 - A planilha deverá conter o cálculo do custo mensal por item, construído a partir do custo mensal dos perfis profissionais exigidos na contratação.

9.44.5 - Os itens da planilha que estiverem em branco ou declarados com valor zero serão desconsiderados como elemento de formação dos custos e, como consequência, não caberá alegação futura envolvendo tais itens. Os efeitos financeiros negativos decorrentes dessa desconsideração terão que ser absorvidos pelos demais itens da Planilha, desde que não se configure a corrosão da exequibilidade da proposta.

9.44.6 - Após análise das informações, caso fique caracterizada a inexequibilidade do preço proposto, considerando os padrões de qualidade esperados pela Contratante e especificados neste Edital, anexos e encartes, a licitante será desclassificada e será então convocado o próximo licitante, respeitada a ordem de classificação do Pregão.

9.44.7 - Na diligência será verificado se a empresa pratica os salários declarados em contratos que possuam similaridade à nossa contratação.

9.44.8 - A análise considerará os salários de referência dos perfis que integram a composição de perfis profissionais para cada item para avaliar a exequibilidade da proposta baseada no pagamento, conforme Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

9.44.9 - Considera-se como remuneração mínima aceitável, os salários de referência dos perfis identificados após a pesquisa contida no item 11.1.3.1. do ETP 35/2025, anexo ao TR 118/2025, contido na tabela do item 10, desse documento (TR) e reproduzidos abaixo:

Cód. do Perfil	Identificação do Perfil	Descrição do Perfil	Valor Salarial (R\$)	Fator-k a ser utilizado
TECSUP-02		Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	R\$ 2.326,82	2,46

TECMAN-02	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	R\$ 2.505,12	2,42
TECMAN-03	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	R\$ 3.273,71	2,27
GERSER	Gerente de Serviços de TI	R\$ 15.274,27	2,07
LIDATD	Líder Técnico de Atendimento	R\$ 9.249,47	2,14
ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior	R\$ 7.487,05	2,03

9.44.10 - Visando prover critérios de aceitação dos preços, define-se que os preços máximos mensal e anual admitidos são aqueles fixados no item 10 do TR.

9.44.11 - Cabe à Administração a faculdade de promover verificações, através de pedido de esclarecimentos, apresentação de documentações complementares ou por meio de diligências necessárias.

9.44.12 - Configura-se presunção relativa de inexecuibilidade, ou seja, propostas POTENCIALMENTE INEXEQUÍVEIS, aquelas que se enquadrem em uma ou mais condições a seguir:

a) quando forem detectados valores salariais inferiores aos valores constantes da Tabela do subitem de remuneração mínima aceitável - item 10 do TR;

b) quando for adotado em desconformidade com valor definido no Fator-K pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 e utilizado para fins de estimativa de valores, na razão entre o custo do profissional proposto pela LICITANTE e o respectivo valor do salário do profissional constantes da Tabela do subitem de remuneração mínima aceitável - item 10 do TR.

c) quando o valor total da proposta de preço for inferior a 75% (setenta e cinco por cento) do preço estimado neste Termo de Referência.

9.44.13 - Havendo indício de inexecuibilidade e/ou identificadas inconsistências nos cálculos do Demonstrativo de Custos e Formação de Preços da proposta, serão instauradas tantas diligências quantas forem necessárias para que as LICITANTES ofertantes possam comprovar sua exequibilidade e/ou para que as áreas competentes tenham segurança suficiente para decidir por sua classificação ou desclassificação.

9.44.14 - Para comprovar exequibilidade, as LICITANTES deverão apresentar justificativas fundamentadas em arcabouço documental que comprovem a viabilidade e a compatibilidade dos valores ofertados com sua estrutura de custos e despesas necessárias à completa execução do objeto contratual, sendo garantido tratamento sigiloso aos documentos apresentados (se assim a legislação exigir).

9.44.15 - Meras alegações sem base documental não constituirão elementos capazes de comprovar a exequibilidade.

9.44.16 - São exemplos de documentações complementares que poderão ser solicitadas das LICITANTES para embasar a análise de exequibilidade e/ou inexecuibilidade dos preços ofertados:

9.44.16.1 - MEMÓRIAS DE CÁLCULO, registros profissionais ou evidências documentais que comprovem a viabilidade do valor ofertado, baseando-se, primariamente, nos parâmetros de custos de insumos, salários, incidência de custos indiretos, tributos e lucro.

9.44.16.2 - No caso de proposta com valores salariais inferiores aos valores salariais constantes na tabela do item 10 deste documento, a diligência será efetuada, dentre outras formas, com verificação na carteira profissional de que a licitante pratica os salários oferecidos, para os mesmos perfis, ou seja, o perfil profissional descrito na carteira profissional deve ser o mesmo perfil profissional descrito no Termo de Referência, não sendo aceitos perfis similares.

9.44.17 - Após análise das informações, caso fique caracterizada a inexecuibilidade do preço proposto, considerando os padrões de qualidade esperados neste Termo de Referência e anexos, a LICITANTE será desclassificada e será então convocada a próxima licitante, respeitada a ordem de classificação do Pregão.

9.44.18 - A análise levará em conta os perfis profissionais e seus respectivos salários de referência que compõem a contratação - item 10 do TR, com o objetivo de avaliar a viabilidade da proposta com base no modelo de pagamento por Valor Fixo Mensal ajustado à qualidade do serviço prestado.

10. Estimativas de valor da contratação

Valor (R\$): 3.667.074,00

10.1. O custo estimado total da contratação é de **R\$ 3.667.074,00 (três milhões, seiscentos e sessenta e sete mil, setenta e quatro reais)**, conforme custos unitários apostos na tabela abaixo.

Componentes de Custo de Pessoal						
Item	Identificação do Perfil Profissional	Salário	Fator K	Custo total por perfil	Qtde. profissionais por perfil	Custo Mensal por Perfil

		(S)	(K)	(CT= S x K)	(Q)	(CM = CT x Q)
1	Técnico de Suporte remoto de 1º nível (RJ)	R \$ 2.326,82	2,46	R\$ 5.723,98	7	R\$ 40.067,84
2	Técnico de Suporte presencial - 2º nível (RJ)	R \$ 2.505,12	2,42	R\$ 6.062,39	10	R\$ 60.623,90
3	Técnico de Suporte presencial - 2º nível (SP)	R \$ 3.273,71	2,27	R\$ 7.431,32	1	R\$ 7.431,32
4	Técnico de Suporte presencial - 2º nível (DF)	R \$ 3.273,71	2,27	R\$ 7.431,32	2	R\$ 14.862,64
5	Técnico de Suporte presencial - 2º nível (MG)	R \$ 3.273,71	2,27	R\$ 7.431,32	1	R\$ 7.431,32
6	Técnico de Suporte presencial - 2º nível (AM)	R \$ 3.273,71	2,27	R\$ 7.431,32	1	R\$ 7.431,32
7	Técnico de Suporte presencial - 2º nível (RS)	R \$ 3.273,71	2,27	R\$ 7.431,32	1	R\$ 7.431,32
8	Técnico de Suporte presencial - 2º nível (BA)	R \$ 3.273,71	2,27	R\$ 7.431,32	1	R\$ 7.431,32
9	Analista de Suporte - Qualidade e Processos (RJ)	R \$ 7.487,05	2,03	R\$ 15.198,71	2	R\$ 30.397,42
10	Analista de Suporte - Gestão de Ativos (RJ)	R \$ 7.487,05	2,03	R\$ 15.198,71	1	R\$ 15.198,71
11	Analista de Suporte - Gestão de Ferramentas (RJ)	R \$ 7.487,05	2,03	R\$ 15.198,71	2	R\$ 30.397,42
12	Líder Técnico N1 e N2 (RJ)	R \$ 9.249,47	2,14	R\$ 19.793,87	2	R\$ 39.587,73
13	Gerente de Serviços de TI (RJ)	R \$ 15.274,27	2,07	R\$ 31.617,74	1	R\$ 31.617,74
	Subtotal componentes de custo de Pessoal					R\$ 299.910,02
	Fator-k (A); Qtd (B); Salário de Referência (C); Custo total mensal por perfil (D = A x B x C); Custo total anual por perfil (D x 12).					
	Demais Componentes de Custo					
	Descrição					Valor Mensal
	HDs Externos de 1Tb (para execução de backups locais e baixa de imagens) (Item 5.2.42 do TR)					R\$ 134,29
	Smartphones com plano de dados (Item 5.2.40 do TR)					R\$ 1.200,00
	Fones de ouvido (headsets) (Item 5.2.27 do TR)					R\$ 166,67
	Custo com equipamentos (Maletas de ferramentas) (Item 5.2.41 do TR)					R\$ 375,00
	Eventos externos (transporte de técnicos) (item do TR 5.2.17) Visitas semestrais/anuais aos escritórios regionais (item do TR 5.2.36)					R\$ 3.803,52
	Subtotal Demais componentes de custo					R\$ 5.679,48
	Total Mensal:					R\$ 305.589,50
	[Valor mensal x quantidade de meses previstos para contratação]					R\$ 3.667.074,00

* A licitante é responsável em analisar o termo de referência e precificar serviços que possivelmente não estejam no rol dos serviços definidos nessa tabela e que a mesma entende terá que prestar.

11. Adequação orçamentária

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

11.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- I) Gestão/Unidade: 323031/32205;
- II) Fonte de Recursos: 1050/3050;
- III) Programa de Trabalho: 25.122.0032.2000.0001;
- IV) Elemento de Despesa: 339040.10;
- V) Plano Interno: STI.A.002.00 - Manutenção e Desenvolvimento de Sistemas - Serviços Técnicos Terceirizados

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

11.4. A indicação da dotação orçamentária fica postergada para o momento da assinatura do contrato ou instrumento equivalente.

DISPOSIÇÕES FINAIS

11.5. As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas.

12. Anexo do Termo de Referência

ANEXO I



AGÊNCIA NACIONAL DO PETRÓLEO, GÁS NATURAL E BIOCOMBUSTÍVEIS

TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO EM CONTRATO

Processo nº 48610.229081/2024-51

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
DD/MM/AAAA	1.0	Primeira versão do documento.	XXXXXXXXXXXXX

ATENÇÃO!

< Os trechos marcados em vermelho neste documento são editáveis, notas explicativas ou exemplos, devendo ser substituídos ou excluídos, conforme necessidade>.

<Conforme **ACÓRDÃO 172/2021 – TCU -PLENÁRIO**, os órgãos e entidades federais têm o dever legal de realizar o planejamento prévio de cada contratação de TI, inclusive daquelas viabilizadas mediante adesão a ARPs, que vai além do mero preenchimento formal dos artefatos previstos na legislação>.

TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

INTRODUÇÃO

O Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo registra o comprometimento formal da Contratada em cumprir as condições estabelecidas no documento relativas ao acesso e utilização de informações sigilosas da Contratante em decorrência de relação contratual, vigente ou não.

Referência: Art. 18, Inciso V, alínea “a” da IN SGD/ME N° 94/2022.

Pelo presente instrumento o <NOME DO ÓRGÃO>, sediado em <ENDEREÇO>, CNPJ nº <N° do CNPJ>, doravante denominada Contratante, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ nº <N° do CNPJ>, doravante denominada **Contratada**;

CONSIDERANDO que, em razão do **CONTRATO N.º <nº do contrato>** doravante denominado **CONTRATO PRINCIPAL**, a **Contratada** poderá ter acesso a informações sigilosas da Contratante;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação e Privacidade da **Contratante**;

Resolvem celebrar o presente **TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**, doravante **TERMO**, vinculado ao **CONTRATO PRINCIPAL**, mediante as seguintes cláusulas e condições abaixo discriminadas.

1 – OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela Contratada, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas disponibilizadas pela Contratante e a observância às normas de segurança da informação e privacidade por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e os Decretos 7.724, de 16 de maio de 2012, e 7.845, de 14 de novembro de 2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

[...]

[...]

[...]

2 – CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

INFORMAÇÃO: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

INFORMAÇÃO SIGILOSA: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquela abrangida pelas demais hipóteses legais de sigilo.

CONTRATO PRINCIPAL: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

[...]

[...]

[...]

3 – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: *know-how*, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da Contratante e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a Contratada venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

[...]

[...]

[...]

4 – DOS LIMITES DO SIGILO

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da Contratada;

II – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

[...]

[...]

[...]

5 – DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – A Contratada se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento prévio e expresso da Contratante.

Parágrafo Segundo – A Contratada compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A Contratada deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à Contratante dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A Contratada obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da Contratante, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela Contratante.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A Contratada obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à Contratada, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto – A Contratada, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmos judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à Contratante, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da Contratada, terão acesso às informações sigilosas.

[...]

[...]

[...]

6 – VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a Contratada teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

[...]

7 – PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a Contratada, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela Contratante, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme previsto nos arts. 155 a 163 da Lei nº. 14.133, de 2021.

[...]

[...]

[...]

8 – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a Contratada manifesta sua concordância no sentido de que:

- I – A Contratante terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da Contratada;
- II – A Contratada deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela Contratante, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.
- III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;
- IV – Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;
- V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;
- VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a Contratada não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;
- VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações, conforme definição do item 3 deste documento, disponibilizadas para a Contratada, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;
- VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

[...]

[...]

[...]

9 – FORO

A Contratante elege o foro da <CIDADE DA Contratante>, onde está localizada a sede da Contratante, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

$$[\dots]$$

10 – ASSINATURAS

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

Contratada	Contratante
<hr/> <p><Nome> <Qualificação></p>	<hr/> <p><Nome> Matrícula: xxxxxxxx</p>
TESTEMUNHAS	
<hr/> <p><Nome> <Qualificação></p>	<hr/> <p><Nome> <Qualificação></p>

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

ANEXO II

TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO – SERVIÇOS DE TI

AGÊNCIA NACIONAL DO PETRÓLEO, GÁS NATURAL E BIOCOMBUSTÍVEIS



Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
DD/MM/AAAA	1.0	Primeira versão do documento.	XXXXXXXXXXXXX

ATENÇÃO!

< Os trechos marcados em vermelho neste documento são editáveis, notas explicativas ou exemplos, devendo ser substituídos ou excluídos, conforme necessidade>.

<Conforme **ACÓRDÃO 172/2021 – TCU -PLENÁRIO**, os órgãos e entidades federais têm o dever legal de realizar o planejamento prévio de cada contratação de TI, inclusive daquelas viabilizadas mediante adesão a ARPs, que vai além do mero preenchimento formal dos artefatos previstos na legislação>.

<Nas contratações de licenciamento de softwares, é imprescindível verificar se toda a documentação entregue pela Contratada está completa e corresponde exatamente ao que foi especificado no TR. É fundamental certificar-se de que todas as licenças, suporte e /ou garantia entregues estejam de acordo com os **part numbers** especificados no TR>.

TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO – SERVIÇOS DE TI

INTRODUÇÃO

O Termo de Recebimento Provisório trata-se de termo detalhado que declarará que os serviços foram prestados e atendem às exigências de caráter técnico, sem prejuízo de posterior verificação de sua conformidade com as exigências contratuais, baseada nos requisitos e nos critérios de aceitação definidos no Modelo de Gestão do Contrato.

Referência: Inciso XXI, art. 2º, e alínea “i”, inciso II, art. 33 da IN SGD/ME Nº 94/2022.

1 – IDENTIFICAÇÃO			
CONTRATO Nº	xx/aaaa		
Contratada	<Nome da Contratada>	CNPJ	xxxxxxxxxxxxx
Nº DA OS	<xxxx/aaaa>		
DATA DA EMISSÃO	<dd/mm/aaaa>		

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E VOLUMES DE EXECUÇÃO			
SOLUÇÃO DE TI			
<Descrição da solução de TI solicitada relacionada ao contrato anteriormente identificado>			
ITEM	DESCRIÇÃO DO BEM OU SERVIÇO	MÉTRICA	QUANTIDADE
1	<Descrição igual ao da OS de abertura>	<Ex.: PF>	<n>
...
...
...

TOTAL DE ITENS			

3 – RECEBIMENTO

Para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso II, alínea “i”, da IN SGD/ME nº 94/2022, por este instrumento ATESTO que os serviços correspondentes à <OS> acima identificada, conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, foram executados e <atende(m)/atende(m) parcialmente/não atende(m)> às respectivas exigências de caráter técnico discriminadas abaixo. Não obstante, estarão sujeitos à avaliação específica para verificação do atendimento às demais exigências contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do contrato.

Ressaltamos que o recebimento definitivo desses serviços ocorrerá somente após a verificação desses requisitos e das demais condições contratuais, desde que não se observem inconformidades ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência e do Contrato acima identificado que ensejem correções por parte da **Contratada**. Por fim, reitera-se que o objeto poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando estiver em desacordo com o contrato.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA	ATENDIMENTO	OBSERVAÇÃO
1	<exigências técnicas definidas no TR>
...
...
...

4 – ASSINATURA

FISCAL TÉCNICO

<Nome do Fiscal Técnico do Contrato>

Matrícula: xxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

PREPOSTO

<Nome do Preposto do Contrato>

Matrícula: xxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

ANEXO III



AGÊNCIA NACIONAL DO PETRÓLEO, GÁS NATURAL E BIOCOMBUSTÍVEIS

TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Autor
DD/MM/AAAA	1.0	Primeira versão do documento.	XXXXXXXXXXXXX

ATENÇÃO!

< Os trechos marcados em vermelho neste documento são editáveis, notas explicativas ou exemplos, devendo ser substituídos ou excluídos, conforme necessidade>.

<Conforme **ACÓRDÃO 172/2021 – TCU -PLENÁRIO**, os órgãos e entidades federais têm o dever legal de realizar o planejamento prévio de cada contratação de TI, inclusive daquelas viabilizadas mediante adesão a ARPs, que vai além do mero preenchimento formal dos artefatos previstos na legislação>.

<Nas contratações de licenciamento de softwares, é imprescindível verificar se toda a documentação entregue pela Contratada está completa e corresponde exatamente ao que foi especificado no TR. É fundamental certificar-se de que todas as licenças, suporte e/ou garantia entregues estejam de acordo com os **part numbers** especificados no TR>.

TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

INTRODUÇÃO
<p>O Termo de Recebimento Definitivo declarará formalmente à Contratada que os serviços prestados ou que os bens fornecidos foram devidamente avaliados e atendem às exigências contratuais, de acordo com os requisitos e critérios de aceitação estabelecidos.</p>

1 – IDENTIFICAÇÃO			
CONTRATO/NOTA DE EMPENHO Nº	xx/aaaa		
Contratada	<Nome da Contratada>	CNPJ	xxxxxxxxxxxx
Nº DA OS/OFB	<xxxx/aaaa>		
DATA DA EMISSÃO	<dd/mm/aaaa>		

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTO(S)/BEM(S)/SERVIÇOS E VOLUMES DE EXECUÇÃO				
SOLUÇÃO DE TI				
<descrição da solução de TI solicitada relacionada ao contrato anteriormente identificado>				
ITEM	DESCRIÇÃO DO BEM OU SERVIÇO	MÉTRICA	QUANTIDADE	TOTAL
1	<descrição igual à da OS/OFB de abertura>	<Ex.: PF>	<n>	<total>
...				
TOTAL DE ITENS				

3 – ATESTE DE RECEBIMENTO

Para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso II, alínea “h”, da IN SGD/ME nº 94/2022, por este instrumento ATESTO/ATESTAMOS que o(s) <serviço(s)/ bem(s)> correspondentes à <OS/OFB> acima identificada foram <prestados/entregues> pela **Contratada** e ATENDEM às exigências contratuais, discriminadas abaixo, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do Contrato acima indicado.

ITEM	EXIGÊNCIA CONTRATUAL	ATENDIMENTO	OBSERVAÇÃO
1	<exigência contratual estabelecida no TR >
...
...
...

4 – DESCONTOS EFETUADOS E VALOR A LIQUIDAR

De acordo com os critérios de aceitação e demais termos contratuais, <não> há incidência de descontos por desatendimento dos indicadores de níveis de serviços definidos.

<Não foram / Foram> identificadas inconformidades técnicas ou de negócio que ensejam indicação de glosas e sanções, <cuja instrução corre em processo administrativo próprio (nº do processo)>.

Por conseguinte, o valor a liquidar correspondente à <OS/OFB> acima identificada monta em R\$ <valor> (<valor por extenso>).

Referência: <Relatório de Fiscalização nº xxxx ou Nota Técnica nº yyyy>.

5 – ASSINATURA

GESTOR DO CONTRATO

<Nome do Gestor do Contrato>

Matrícula: xxxxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

<As seções seguintes podem constar em documento diverso, pois dizem respeito à autorização para o faturamento, a cargo do Gestor do Contrato, e a respectiva ciência do preposto quanto a esta autorização>.

5 – AUTORIZAÇÃO PARA FATURAMENTO

GESTOR DO CONTRATO

Nos termos da alínea “n”, inciso I, art. 33, da IN SGD/ME nº 94/2022, AUTORIZA-SE a **Contratada** a <faturar os serviços executados / apresentar as notas fiscais dos bens entregues> relativos à supracitada <OS/OFB>, no valor discriminado no item 4, acima.

<Nome do Gestor do Contrato>

Matrícula: xxxxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>

7 – CIÊNCIA

PREPOSTO

<Nome do Preposto do Contrato>

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>

ANEXO IV

Modelo de proposta comercial

Senhor Pregoeiro:

1. Tendo examinado minuciosamente as normas específicas do Pregão Eletrônico n.º XX/YY-ANP , cujo objeto é a contratação de serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de TI, pelo período inicial de 12 (doze) meses, conforme especificações e requisitos estabelecidos no respectivo termo de referência, e após tomar conhecimento de todas as condições nele estabelecidas, apresentamos a seguinte proposta:

MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS					
Identificação da Licitação					
Nº do Processo					
Nº da Licitação					
Nome da Empresa					
CNPJ					
GRUPO XX - <descrição do grupo>					
ITEM XX - <descrição do Item>					
Componentes de Custo de Pessoal					
Identificação do Perfil Profissional	Salário (S)	Fator K (K)	Custo total por perfil (CT= S x K)	Q t d e . profissionais por perfil (Q)	Custo Mensal por Perfil (CM = CT x Q)
(TECSUP-02) Técnico de Suporte remoto de 1º nível (RJ)	R\$	2,46	R\$	07	R\$
(TECMAN-02) Técnico de Suporte presencial - 2º nível (RJ)	R\$	2,42	R\$	10	R\$

(TECMAN-03) Técnico de Suporte presencial - 2º nível (DF)	R\$	2,27	R\$	01	R\$
(TECMAN-03) Técnico de Suporte presencial - 2º nível (DF)	R\$	2,27	R\$	02	R\$
(TECMAN-03) Técnico de Suporte presencial - 2º nível (MG)	R\$	2,27	R\$	01	R\$
(TECMAN-03) Técnico de Suporte presencial - 2º nível (AM)	R\$	2,27	R\$	01	R\$
(TECMAN-03) Técnico de Suporte presencial - 2º nível (RS)	R\$	2,27	R\$	01	R\$
(TECMAN-03) Técnico de Suporte presencial - 2º nível (BA)	R\$	2,27	R\$	01	R\$
(ASUPCOMP-03) Analista de Suporte - Qualidade e Processos (RJ)	R\$	2,03	R\$	02	R\$
(ASUPCOMP-03) Analista de Suporte - Gestão de Ativos (RJ)	R\$	2,03	R\$	01	R\$
(ASUPCOMP-03) Analista de Suporte - Gestão de Ferramentas (RJ)	R\$	2,03	R\$	02	R\$
(LIDATD) Líder Técnico N1 e N2 (RJ)	R\$	2,14	R\$	02	R\$
(GERSER) Gerente de Serviços de TI (RJ)	R\$	2,07	R\$	01	R\$

Subtotal componentes de custo de Pessoal	
--	--

Fator-k (A); Qtd (B); Salário de Referência (C); Custo total mensal por perfil (D = A x B x C); Custo total anual por perfil (D x 12).

Demais Componentes de Custo

Descrição	Memória de Cálculo / Justificativa	Valor Mensal
HDs Externos de 1Tb (para execução de backups locais e baixa de imagens) (Item 5.2.42 do TR)		Não pode zerar
Smartphones com plano de dados (Item 5.2.40 do TR)		Não pode zerar
Fones de ouvido (headsets) individuais (Item 5.2.27 do TR)		Não pode zerar
Custo com equipamentos (Maletas de ferramentas) (Item 5.2.41 do TR)		Não pode zerar
Eventos externos (transporte de técnicos) (item do TR 5.2.17)		Não pode zerar
Visitas semestrais/anuais aos escritórios regionais (item do TR 5.2.36)		
Subtotal Demais componentes de custo		
Componentes de Preço (não compreendidos na composição do Fator K)		
Descrição	Valor Mensal	
Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)		

Cobertura Tributária	
Outros componentes (especificar)	
Subtotal componentes de preço	
Total Mensal:	
Valor Total do [item/grupo]: [Valor mensal x quantidade de meses previstos para contratação]	

** A licitante é responsável em analisar o termo de referência e precificar serviços que possivelmente não estejam no rol dos serviços definidos nessa tabela e que a mesma entende terá que prestar.*

2 - Declaramos conhecer a legislação de regência desta licitação e que os serviços serão fornecidos de acordo com as condições estabelecidas neste Edital, que conhecemos e aceitamos em todos os seus termos, inclusive quanto ao pagamento e outros.

3 – Declaramos, também, que nenhum direito a indenização ou a reembolso de quaisquer despesas nos será devido, caso a nossa proposta não seja aceita pela ANP, seja qual for o motivo.

4 - Esta proposta é válida por 90 (noventa) dias, a contar da data estabelecida para a sua apresentação.

5 – Os pagamentos deverão ser creditados à conta corrente n.º _____, agência_____, Banco _____.

6 – O procurador da empresa, cujo CNPJ é _____, que assinará o Contrato, é o(a) Sr(a) _____ CPF n.º _____.

Local e data:

Assinatura

Anexo IV - A

A PLANILHA EM EXCEL PODERÁ SER EXTRAÍDA DO SÍTIO

(Template de Planilha de Custos e Formação de Preços (2024)):

<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/legislacao/modelo-de-contracao-de-servicos-de-operacao-de-infraestrutura-e-de-atendimento-a-usuarios-de-tic>

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS PARA CADA PERFIL PROFISSIONAL		
	Nº PROCESSO	
	LICITAÇÃO Nº	
	CNPJ	
	NOME DA EMPRESA	

	LOTE		
	ITEM		
	PERFIL PROFISSIONAL		
Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)			
A	Data da Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)		
B	Município/UF		
C	Ano acordo, convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo		
D	Número de Meses de Execução do Contrato		12
E	Numero de registro da convenção coletiva de trabalho		
F	Regime Tributário da Empresa:		
Dados complementares para composição dos custos referentes ao profissional alocado			
1	Tipo de Serviço (mesmo serviço com características distintas)		
2	Remuneração do profissional		
3	Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)	CBO:	
4	Data Base da Categoria (dia/mês/ano)		
MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO			
1	Composição da Remuneração		Valor (R\$)
A	Salário Base		R\$
B	Adicional de Periculosidade	%	R\$
C	Adicional de Insalubridade	%	R\$

D	Adicional Noturno				R\$	
E	Hora Noturna Adicional				R\$	
F	Adicional de Hora Extra no feriado trabalhado				R\$	
G	Outros (especificar)				R\$	
TOTAL DO MÓDULO 1					R\$	
MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS						
2.1	Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias				Valor (R\$)	
A	13º Salário			%	R\$	
B	Férias e Adicional de Férias			%	R\$	
Subtotal					R\$	
Incidência do Submódulo 2.2				%	R\$	
Total					R\$	
2.2	Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e Outras Contribuições				Valor (R\$)	
A	INSS				%	R\$
B	Salário Educação				%	R\$
C	Seguro Acidente de Trabalho	RAT	FAP	%	R\$	
D	SESI ou SESC				%	R\$
E	SENAI ou SENAC				%	R\$
F	SEBRAE				%	R\$

G	INCRA				%	R\$
H	FGTS				%	R\$
I	Outras Contribuições (especificar)				%	R\$
Total					%	R\$
2.3	Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários					Valor (R\$)
A	Transporte:	Nº Vales	Valor do Vale	Nº dias úteis	Desc. Empregado	R\$
					R\$	
B	Auxílio Alimentação (Vales, cestas básicas, etc.):		Valor do Vale	Nº dias úteis	Desc. Empregado	R\$
					R\$	
C	Assistência Médica e Familiar/Odontológica					R\$
D	Auxílio Creche					R\$
E	Seguro de vida, invalidez e funeral					R\$
F	Auxílio cesta básica					R\$
I	Outros (especificar)					R\$
Total						R\$
MÓDULO 2: RESUMO						
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias					R\$
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições					R\$
2.3	Benefícios Mensais e Diários					R\$
TOTAL DO MÓDULO 2						R\$

MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO					
3.1	Provisão para Rescisão				Valor (R\$)
A	Aviso Prévio Indenizado		%		R\$
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado		%		R\$
C	Aviso Prévio Trabalhado		%		R\$
D	Incidência do Submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado		%		R\$
E	Multa sobre o FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado e Trabalhado		%		R\$
TOTAL DO MÓDULO 3			%		R\$
MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE					
4.1	Submódulo 4.1 - Ausências Legais				Valor (R\$)
A	Férias e Terço Constitucional de Férias				R\$
B	Ausências Legais			%	R\$
C	Licença Paternidade	Licenças/ano:		%	R\$
		Incidência:			
D	Ausência por Acidente de Trabalho	Licenças/ano:		%	R\$
		Incidência:			
E	Afastamento Maternidade	Licenças/ano:		%	R\$
		Incidência:			
F	Outros (especificar)			%	R\$
Total					R\$

4.2	Submódulo 4.2 - Intrajornada			Valor (R\$)
A	Substituto no Intervalo para repouso ou alimentação	%		R\$
Total				R\$
MÓDULO 4: RESUMO				
4.1	Substituto nas Ausências Legais			R\$
4.2	Substituto na Intrajornada			R\$
Subtotal do Módulo 4				R\$
Incidência do submódulo 2.2		%		R\$
TOTAL DO MÓDULO 4				R\$
MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS				
5	Insumos Diversos (valores mensais por empregado)			Valor (R\$)
A	Uniformes (valor em parte não renovável)			R\$
B	Materiais			R\$
C	Microcomputador utilizado por profissional			R\$
D	Outros (especificar)			R\$
TOTAL DO MÓDULO 5				R\$
MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO				
6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Base	%	Valor (R\$)

A	Custos Indiretos	R\$	%	R\$
B	Lucro	R\$	%	R\$
Subtotal - Base de Cálculo de Tributos				R\$
Subtotal B - Base de Cálculo de Tributos por dentro ou racional				R\$
C.1	Tributos federais (COFINS)		%	R\$
C.2	Tributos Federais (PIS)		%	R\$
C.3	INSS (Desoneração)		%	R\$
D	Tributos Estaduais (especificar)		%	R\$
E.1	Tributos Municipais (ISS)		%	R\$
E.2	Outros Tributos Municipais (especificar)		%	R\$
F	Total dos Tributos		%	R\$
MÓDULO 6: RESUMO				
6.A	Custos Indiretos			R\$
6.B	Lucro			R\$
6.F	Tributos			R\$
TOTAL DO MÓDULO 6				R\$
QUADRO RESUMO DO CUSTO DO PERFIL PROFISSIONAL				
Mão-de-Obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)				Valor (R\$)
A	MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO			R\$
B	MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSALIS E DIÁRIOS			R\$

C	MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO	R\$
D	MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE	R\$
E	MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS	R\$
	Subtotal (A + B + C + D + E)	R\$
F	MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO	R\$
VALOR TOTAL DO PERFIL PROFISSIONAL		R\$
QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS		
CUSTO TOTAL MENSAL DO PERFIL PROFISSIONAL		R\$
FATOR-K		
TOTAL ANUAL DO PERFIL PROFISSIONAL		R\$
TOTAL GLOBAL DO PERFIL PROFISSIONAL		R\$

ANEXO V

Declaração de vistoria do local(is) de prestação do(s) serviço(s)

Declaro, em atendimento ao previsto no Edital de Pregão Eletrônico nº ____/____, que eu, _____, portador (a) da CI/RG nº _____ e do CPF nº _____, Responsável Técnico da empresa _____, estabelecida no(a) _____ como seu(ua) representante legal para os fins da presente declaração, compareci perante o representante da Agência Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis e vistoriei o(s) local(is) onde será(ão) executado(s) o(s) serviço(s) objeto da licitação em apreço, tomando plena ciência das condições dos equipamentos e grau de dificuldade existentes.

Locais de prestação dos serviços	(S/N)
Escritório Sede - DF: SGAN, Quadra 603, Módulo I – 3º andar, Brasília – Distrito Federal.	(.....)
Escritório Central - RJ: Av. Rio Branco, nº 65, 15º a 22º andares, Centro, Rio de Janeiro – Rio de Janeiro.	(.....)
Escritório Regional - BA: 1ª Avenida do Centro Administrativo da Bahia (CAB), nº 160 - Edifício	

Sede do Banco Central do Brasil, Salvador – Bahia.	(.....)
Escritório Regional - SP: Avenida Prestes Maia, 733 - 15º Andar - Ala Brigadeiro Tobias, Bairro: Centro - São Paulo – SP.	(.....)
Escritório Urca - RJ: Av. Pasteur, nº 404, Bloco A4, Urca, Rio de Janeiro – Rio de Janeiro.	(.....)
Escritório Regional – AM: Av. do Turismo, nº 1.350, Tarumã, Manaus – Amazonas.	(.....)
Escritório Regional – RS: Av. Loureiro da Silva, nº 445, 8º andar, sala 828. Centro Histórico - Porto Alegre – Rio Grande do Sul.	(.....)
Escritório Regional – BH: Av. Afonso Pena, nº 867 – 9º andar, Centro, Belo Horizonte – Minas Gerais.	(.....)

Local e data:

Assinatura e carimbo

(Representante da Contratada)

Visto:

Representante da Contratante

ANEXO VI - TERMO DE CIÊNCIA

TERMO DE CIÊNCIA

INTRODUÇÃO

O Termo de Ciência visa obter o comprometimento formal dos empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no órgão/entidade.

No caso de substituição ou inclusão de empregados da Contratada, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados.

Referência: Art. 18, Inciso V, alínea “b” da IN SGD/ME Nº 94/2022.

1 – IDENTIFICAÇÃO

CONTRATO Nº

xxxx/aaaa

OBJETO

<objeto do contrato>

Contratada

<nome da Contratada>

CNPJ

xxxxxxxxxxxx

PREPOSTO

<Nome do Preposto da Contratada>

GESTOR DO CONTRATO

<Nome do Gestor do Contrato>

MATR.

xxxxxxxxxxxxxx

2 – CIÊNCIA

Por este instrumento, os funcionários abaixo identificados declaram ter ciência e conhecer o inteiro teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes da Contratante.

Funcionários da Contratada

Nome	Matrícula	Assinatura
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxxxxxxxxx>	
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxxxxxxxxx>	
...

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

ANEXO VII - Catálogo de serviços

Categoria	Serviço	Descrição	Nível de Atendimento	Requisitos	Tempo máximo para média de atendimento
Gerenciamento de Contas e Acessos	Alterar Senha	Troca ou redefinição de senha de acesso a sistemas e rede corporativa.	N1, N2	Solicitação do usuário ou política de segurança.	15 minutos
Gerenciamento de Contas e Acessos	Desbloquear Usuário	Reativar conta bloqueada por erro de senha ou política de inatividade.	N1, N2	Identificação válida e autorização.	10 minutos

Gerenciamento de Contas e Acessos	Validação de Acesso	Confirmar e testar credenciais e permissões em sistemas e rede.	N1, N2	Solicitação do usuário ou incidente registrado.	1 hora e 25 minutos
Gerenciamento de Contas e Acessos	Desbloquear Ponto de Rede	Liberar acesso físico ou lógico à rede local.	N2	Chamado registrado e autorização de TI.	2 horas e 40 minutos
Gerenciamento de Contas e Acessos	Desbloquear Porta	Abrir portas de rede ou firewall para comunicação de serviços ou sistemas.	N2	Aprovação de segurança da informação.	2 horas e 55 minutos
Suporte Hardware	Configurar Hardware	Ajustar ou parametrizar equipamentos existentes (impressoras, monitores, periféricos).	N1, N2	Equipamento em funcionamento.	23 horas
Suporte Hardware	Instalar Hardware	Montagem ou substituição física de componentes ou dispositivos.	N2	Aprovação de gestor e disponibilidade de equipamento.	12 horas e 40 minutos
Suporte Hardware	Religar Máquina	Ligar equipamentos após desligamento acidental ou manutenção.	N2	Acesso ao equipamento.	1 hora e 5 minutos
Suporte Hardware	Disponibilizar Equipamento	Fornecer e registrar novo equipamento para o usuário.	N2	Autorização de gestão e inventário disponível.	50 minutos
Suporte Software	Configurar Software	Ajustar parâmetros e preferências de aplicativos e sistemas.	N1, N2	Licença válida e acesso ao sistema.	40 minutos
Suporte Software	Instalar Software	Realizar a instalação de sistemas/aplicativos conforme políticas.	N1, N2	Licença e aprovação.	30 minutos
Suporte Software	Atualizar Software	Aplicar atualizações ou patches de segurança e melhoria.	N1, N2	Compatibilidade com ambiente e aprovação da TI.	15 minutos
Orientação e Treinamento	Orientar Usuário	Fornecer instruções de uso de sistemas, procedimentos e boas práticas de TI.	N1, N2	Solicitação registrada.	25 minutos
Suporte Hardware	Receber Hardware	Receber os equipamentos dos usuários, seja para manutenção, estoque ou descarte.	N2	Equipamento recebido e recebimento registrado.	25 horas e 45 minutos
Suporte Técnico Geral	Treinamento da Equipe	Realizar treinamentos para as equipes do N1 e N2 relativos a novos procedimentos ou processos.	Processos e Qualidade	Alteração ou criação de novo procedimento ou processo.	
Suporte Técnico Geral	Atualização de base de conhecimento	Criação/Atualização de documentos que registram o conhecimento em atividades específicas.	Processos e Qualidade	Alteração ou criação de novo procedimento ou processo.	

Suporte Técnico Geral	Manutenção de Processos	Criação/Atualização de desenho de processos relativos às atividades da Equipe de Atendimento.	Processos e Qualidade	Alteração ou criação de novo procedimento ou processo.	
Suporte Técnico Geral	Auditoria de Atendimento	Realizar auditoria em amostragem de atendimentos realizados, verificando a conformidade com os processos.	Processos e Qualidade	Atividade mensal.	
Suporte Técnico Geral	Monitoramento de atualização de segurança dos servidores	Acompanhar e validar a atualização de segurança dos servidores.	Ferramentas	Solicitação de segurança da informação.	
Suporte Técnico Geral	Manutenção de workflows	Criação, configuração e parametrização de fluxos (incidentes, requisições, etc.) no CA SDM.	Ferramentas	Solicitação da Gestão.	
Suporte Técnico Geral	Agendamento de Desligamento de equipamentos	Agendar o desligamento de máquinas de usuários de acordo com as manutenções programadas.	Ferramentas	Solicitação da Gestão.	
Suporte Técnico Geral	Release dos pacotes	Automação e criação dos pacotes de distribuição de atualização/remoção de softwares.	Ferramentas	Solicitação de segurança da informação.	
Suporte Técnico Geral	Manutenção de ICs	Criação, alteração e exclusão do cadastro de Itens de Configuração no CA SDM.	Ativos	Alteração ou aquisição de itens de configuração.	
Suporte Técnico Geral	Realizar inventário de Software	Análise e tratamento de divergências entre o inventário e a CMDDB.	Ativos	Atividade mensal.	
Atividades de Gestão de Serviços de TI	Acompanhamento e gerenciamento dos atendimentos	Garantir a resolução dentro dos níveis de serviço estabelecidos, via monitoramento de tickets.	Gestão	Atividade de rotina.	
Atividades de Gestão de Serviços de TI	Relatórios executivos periódicos	Gerar relatórios executivos periódicos, evidenciando o cumprimento dos ANS.	Gestão	Atividade de rotina.	
Atividades de Gestão de Serviços de TI	Conduzir ações de melhoria do clima organizacional	Realizar reuniões, workshops e treinamento com a equipe buscando manter o clima organizacional adequado.	Gestão	Atividade de rotina.	
Atividades de Gestão de Serviços de TI	Gestão das equipes técnicas	Realizar reuniões, workshops e treinamento com a equipe buscando atualizar o conhecimento técnico.	Gestão	Atividade de rotina.	

ANEXO VIII - Estudo Técnico Preliminar (ETP Digital) 95/2024

13. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

NATALIE FERNANDA FERNANDES

Integrante Requisitante



Assinou eletronicamente em 05/02/2026 às 09:35:58.

MAURO RICARDO DA SILVA

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 09/02/2026 às 11:44:31.

JOSE ESMERALDO BARRETO NETO

Integrante Administrativo



Assinou eletronicamente em 05/02/2026 às 15:47:14.

DANIELLA CHRISTINA XAVIER DE OLIVEIRA

Superintendente de TI



Assinou eletronicamente em 05/02/2026 às 16:48:20.