

# Termo de Referência 33/2025

## Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
33/2025	110001-SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	EDSON LUIZ NASSAR GOUVEA	04/04/2025 15:24 (v 4.0)
Status	ASSINADO		

## Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC	196/2025	00094.001496/2024-12

## 1. Condições gerais da contratação

1.1. Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de suporte técnico e atualizações do software proprietário TEMControle, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	MÉTRICA OU UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Serviço de suporte técnico e atualizações do software TEMControle	26000	meses	12	R\$ 21.400,00	R\$ 256.800,00

1.2. O objeto da presente contratação é considerado recurso de TIC, conforme Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, anexo I, item 1.2.

1.3. O prazo de vigência da contratação para o item 1 é de 12 (doze) meses, contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.4. O serviço é enquadrado como continuado, tendo em vista que, a interrupção pode comprometer a continuidade das atividades da Administração e cuja necessidade de contratação deve estender-se por mais de um exercício financeiro.

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

1.6. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Administração, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize personalidade e subordinação direta.

## 2. Descrição da solução

2.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

2.2. A solução de TIC consiste em, o objeto da contratação para o Item 1 - Prestação de serviços de suporte técnico com atualizações do software TEMControle, já em utilização pelas equipes técnicas e administrativas da Diretoria de Tecnologia da Secretaria de Administração da Secretaria Executiva da Casa Civil da Presidência da República. A demanda do órgão tem como base as seguintes características de acordo com o perfil da solução TEMControle já implantada na Presidência da República:

- Edição TEMControle: versão V8.12.0
- Máximo de Ativos: 6000 (seis mil)
- **Módulos Disponíveis:**
  - Usuários;
  - Termo de responsabilidade;
  - Contrato;
  - Gestão de faturas;
  - Gestão de tarifação;
  - Gestão de atestos;
  - Gestão de SLA;
  - Gestão de chamados;
  - Relatórios;
  - Configuração.

### 2.2.1. Serão objeto de faturamento:

2.2.1.1. Mensalmente - Prestação de serviços de suporte técnico com atualizações do software;

2.2.1.2. Para a prestação dos serviços referente ao Item 1, deverão ser observados os níveis mínimos de serviços fixados no tópicos 6 - Modelo de execução do contrato e 7 - Modelo de gestão do contrato.

2.2.1.3. A violação aos níveis de serviço sujeitará a Contratada a glosas na fatura, conforme especificado no tópicos 6 - Modelo de execução do contrato e 7 - Modelo de gestão do contrato.

### 2.2.2. Serviço de suporte técnico com atualizações do software:

2.2.2.1. O serviço de suporte técnico com atualizações corresponde ao conjunto de atividades necessárias para manter a disponibilidade, estabilidade, desempenho e segurança, incluindo a correção de bugs, inclusão de novas funcionalidades, atualização de relatórios e dashboards, atualização de layouts de bilhetes de tarifação, atualização de layouts das faturas, além das atualizações de versões, patches e fixes disponibilizados pelo fabricante, dentro dos níveis de serviço estabelecidos pelo órgão.

**2.2.3. Manutenção corretiva:** Consiste na eliminação de comportamentos do software que diferem de suas especificações ou que provoquem a interrupção inesperada de seu funcionamento e de seus módulos.

**2.2.4. Manutenção adaptativa de pequeno porte:** São exigíveis, a título de sustentação e consequentemente sem provocar acréscimo ao pagamento fixo, até uma adaptação não-disruptiva (de pequeno porte) do ambiente computacional. Considera-se adaptação de pequeno porte aquela cujo objetivo encontra-se em uma das hipóteses abaixo:

- Atualização de versão de navegadores internet;
- Atualização de versão de servidor de aplicação;
- Atualização de versão de servidor de banco de dados;
- Atualização de versão de linguagem de programação;
- Atualização de versões de frameworks e/ou bibliotecas.

**2.2.5. Manutenção localizada:** consiste em alteração de interface de usuário que não implique alteração das regras de negócio e que seja realizada de forma localizada, isto é, pela intervenção em um único arquivo ou em um pequeno conjunto de arquivos. Tal manutenção pode ser exemplificada da forma que se segue:

- Fontes de letra, cores, logotipos, mudanças de botões, alteração na posição de campos e texto na tela;
- Mudanças de texto em mensagens do sistema, título de um relatório ou labels de uma tela de consulta;
- Mudanças de texto estático em e-mail enviado pelo sistema;
- Adição ou reestruturação de menus de navegação estáticos;
- Adição ou reestruturação de Ajuda (help estático);
- Criação, alteração ou exclusão de páginas estáticas.

**2.2.6. Apurações especiais:** Consiste na preparação de roteiros de execução em linguagem SQL, ou outra adequada ao caso, destinados às extrações de dados não cobertas pelos relatórios do sistema, à correção de inconsistências nos dados mantidos pelo sistema e não realizáveis por meio das interfaces de usuário disponíveis (ou cujo volume inviabilize a sua execução de forma manual), ou à inserção de dados não automatizada no sistema.

**2.2.7. Diagnóstico:** Apoio à identificação e isolamento de falhas e problemas em potencial na execução do software.

**2.2.8. Suporte técnico:** Prestação de esclarecimentos quanto à forma como foram implementados requisitos de sistema, procedimentos requeridos ao seu correto funcionamento, de suas funcionalidades ou aos dados mantidos por ele.

**2.2.9. Análise de viabilidade:** verificação de viabilidade de desenvolvimento para soluções propostas ou problemas e oportunidades de melhoria apresentados.

**2.2.10. Homologação assistida:** apoio nos procedimentos de homologação, incluindo configuração de parâmetros, saneamento de dúvidas, depuração de problemas e apoio à equipe de infraestrutura.

**2.2.11.** Interação da empresa contratada em reuniões com usuários ou áreas de negócio, além de discussões técnicas e/ou alinhamento de processos e técnicas com áreas correlatas tais como infraestrutura e projetos.

**2.2.12.** Execução de quaisquer procedimentos operacionais rotineiramente requeridos pelo sistema em função das regras de negócio ou forma de construção.

2.2.13. O suporte técnico deverá ser realizado preferencialmente no ambiente da Contratante, podendo ser autorizado o atendimento remoto com acompanhamento da equipe técnica da Contratante.

2.2.14. Qualquer suporte técnico necessário deverá ser de responsabilidade da Contratada, sem qualquer ônus para Presidência da República, devendo estar cobertos pela garantia.

2.2.15. O software/solução deverá apresentar a versão mais atualizada e todas as correções e ajustes disponíveis pelo fabricante durante toda vigência do contratual.

2.2.16. A prestação de serviço de suporte técnico com atualização de versão, no período de 12 (doze) meses tem a característica de serviço continuado, por isso, pode ser passível de renovação.

### **3. Fundamentação e descrição da necessidade**

3.1. A Diretoria de Tecnologia da Presidência da República, entre outras competências previstas pela alínea “ b” do art. 18 do Decreto nº 11.329, de 1º de janeiro de 2023, é responsável pelo “desenvolvimento, contratação e a manutenção de soluções de tecnologia”. Há, no âmbito do órgão, demanda por tecnologias relacionadas à geração de informação gerencial e estratégica de governo, à aplicação de metodologias de inteligência analítica e de ciência de dados, além de atividades relacionadas ao planejamento, à articulação e à gestão de dados e informações para suporte aos processos de tomada de decisão.

3.2 A Fundamentação da Contratação, os quantitativos e os valores estimados para os itens que compõe o grupo, encontram-se pormenorizados em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares.

3.3. A Presidência da República adquiriu por meio do Contrato nº 223/2012 o software do tipo TEM (Telecom Expense Management), o qual se propõe a apoiar a gestão de uso, a aferição de cobranças em serviços de telefonia contratados pela Presidência da República, o inventário de linhas telefônicas fixas e móveis (celulares) distribuídas nas diversas áreas da Presidência, o inventário de aparelhos em comodato da telefonia móvel, cadastramento de ramais por usuários e linhas celulares funcionais por usuários;

3.4. A aplicação de ferramenta TEMControle inclui desde a economia imediata de recursos utilizados em contas de serviços de telecomunicações, por meio de glosas resultantes de erros de cobrança por parte das operadoras de telecomunicações, bem como uma economia derivada da gestão de uso, como e resultante do conhecimento dos itens utilizados no consumo de serviços de telecomunicações, permitindo um replanejamento do consumo ou direcionamento de gastos;

3.5. A utilização de ferramentas de controle e gestão de processos auxilia o corpo de servidores responsável pela gestão do uso e dos contratos de serviços de telefonia a atuarem com maior eficiência;

3.6. Desde a sua implementação, a ferramenta TEMControle (Gestão de Telefonia) permitiu que a equipe adotasse, promovesse e padronizasse processo de aferição e controle de faturas de telecomunicações com maior agilidade, precisão e rastreabilidade, reduzindo significativamente o risco de incorreções e incompletudes no pagamento de passivos financeiros da Presidência da República para com as operadoras de telecomunicações;

3.7. Adicionalmente, a Administração Pública tem como um de seus pilares a promoção da transparência no gasto de recursos públicos, bem como a adoção do amplo acesso às informações acerca das atividades realizadas pelos órgãos públicos, exemplificada pela Lei de Acesso à

Informação. O amplo uso de ferramentas como o TEMControle (Gestão de Telefonia) promove e subsidia tais atividades, permitindo que a Presidência da República atenda plenamente a tais objetivos da Administração Pública Federal quando as informações se relacionam ao uso dos recursos de telefonia fixa e móvel.

3.8. Destarte, nota-se a importância da continuidade da utilização deste serviço de suporte e atualizações para evitar prejuízos de natureza técnica e/ou financeira à Presidência da República.

3.9. Por fim, em 2020 foi formalizado o contrato nº 26/2020 para fornecimento de suporte técnico da solução TEM Controle, com a ampliação de licenças. Este está na sua última prorrogação e se encerra em maio de 2025. A atual contratação visa a substituição e aprimoramento dos serviços de suporte técnico e atualizações.

3.10. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2025, conforme detalhamento a seguir:

3.10.1. ID PCA no PNCP: 110001-196/2025

3.10.2. Data de publicação no PNCP: 06/09/2024

3.10.3. Id do item no PCA: 476

3.10.4. Classe/Grupo: 182- Serviço de Licenciamento e contratos de transferência de tecnologia

3.10.5. Identificador da Futura Contratação: 00094.001496/2024-12. Após aprovação deste Termo de Referência, será indicado disponibilidade orçamentária, através de pré-empenho, indicando os recursos necessários ou de outro documento comprobatório.

3.11. A pretensa contratação está prevista no Plano Diretor de Tecnologia da Informação da Presidência da República e da Vice-Presidência da República - PDTI PR/VPR 2024/2027, publicado pelo Comitê de Governança Digital e Segurança da Informação por meio da Resolução CGD/PR n.º 41, de 8 de outubro de 2024, bem como ao Plano de Logística Sustentável da Presidência da República (versão 2018).:

ALINHAMENTOS AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
OE01	Prover soluções de TI para a PR
OE05	Aperfeiçoar a gestão de serviços de TI na PR

ALINHAMENTO AO PDTIC 2024-2027			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
N26	Garantir capacidade, nível de disponibilidade e performance da infraestrutura tecnológica e dos serviços de telecomunicações	A127	Contratar e/ou renovar os serviços de telecomunicações

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

## 4. Requisitos da contratação

### Requisitos de Negócio:

- 4.1. Manter a plataforma TEMControle, já implantada na Presidência da República, operante e funcional;
- 4.2. Obter suporte em operações, parametrização e configuração do TEMControle junto a empresa credenciada pelo fabricante;
- 4.3. Consolidar o TEMControle como ferramenta de gestão de serviços de telefonia em apoio à contratação de serviços de suporte ao usuário e sustentação de infraestrutura;
- 4.4. Obter orientação técnica especializada na sustentação, configuração e utilização do TEMControle na Presidência da República, em apoio aos processos de gestão de serviços de TIC e serviços de outras áreas internas do órgão que possam ser beneficiadas com a utilização da ferramenta;

### Requisitos de Capacitação

- 4.5. Não faz parte do escopo da contratação a realização de capacitação técnica na utilização dos recursos relacionados ao objeto da presente contratação;

### Requisitos Legais

- 4.6. 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), Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2001, Decreto 10.024, de 20 de setembro de 2019, e a outras legislações aplicáveis;

### Requisitos de Manutenção

- 4.7. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções corretivas, preventivas, adaptativa e evolutiva pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades;

### Requisitos Temporais

- 4.8. Os serviços devem ser prestados no prazo máximo de 1 (um) dia corrido para atendimento ao sistema instalado nas dependências da Diretoria de Tecnologia da Presidência da República, a contar do recebimento da abertura da Ordem de Serviço (OS), emitida pela Contratante, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pelo Contratado e autorizado pela Contratante;

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

- 4.9. 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.

- 4.10. Na execução dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos:

<b><i>Atividade, Tarefa ou Serviço</i></b>	<b><i>Prazo máximo de início de atendimento</i></b>	<b><i>Prazo máximo de solução de problema</i></b>
<i>Serviço de suporte técnico para soluções de problemas</i>	<i>01 (um) dia</i>	<i>02 (dois) dias</i>
<i>Atualizações, sem interrupção dos serviços</i>	<i>02 (dois) dias</i>	<i>04 (quatro) dias</i>

### **Requisitos de Segurança e Privacidade**

4.11. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação da Presidência da República e deverão ser garantidos, adicionalmente aos requisitos definidos na descrição da solução, a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade, o não-repúdio e a autenticidade dos conhecimentos, informações e dados hospedados em ambiente tecnológico sob custódia e gerenciamento do prestador de serviços.

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

4.12. Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais.

4.13. O fornecimento de configurações e atualizações que envolvem licenças de software deverão ser feitos de forma eletrônica, evitando a confecção e transporte de mídias.

4.14. O software, a ser utilizado em atividades de suporte ou atualizações, deverá ser fornecido com interface em língua portuguesa brasileira ou com possibilidade de configuração para o português do Brasil.

### **Requisitos da Arquitetura Tecnológica**

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

4.16. 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.

### **Requisitos de Projeto e de Implementação**

4.17. A Contratada deverá elaborar e entregar o cronograma de Implementação descrevendo a estratégia de implantação do suporte técnico do software TEMControle, incluindo descrição das atividades para as atualizações da solução.

### **Requisitos de Implantação**

4.18. A Contratada será responsável por atualizar a versão e configurar a solução e seus componentes, de forma a obter o melhor desempenho possível, sempre com o acompanhamento da equipe técnica da Presidência da República a fim de realizar o repasse de tecnologia e conhecimentos.

4.19. A Contratada deverá fazer a entrega do objeto referente ao Item 1, conforme as especificações, prazos e local informado neste instrumento.

4.20. A solução e todos os seus elementos deverão ser instalados por técnico certificado pelo fabricante para este fim.

#### **Requisitos de Garantia e Manutenção**

4.21. O prazo de garantia contratual dos serviços, complementar à garantia legal, será de no mínimo 12 (doze) meses, contado a partir do primeiro dia útil subsequente a assinatura do contrato.

4.22. Prevalece a garantia oferecida pelo fabricante, se o prazo for superior ao estabelecido no item anterior.

#### **Requisitos de Experiência Profissional**

4.23. Os serviços de suporte e atualizações deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços.

#### **Requisitos de Formação da Equipe**

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

4.24.1. Escolaridade de Nível Superior na área de TI ou formação de nível superior com curso de extensão na área de TI, comprovado com Certificado ou Diploma de nível superior reconhecido pelo MEC, dos profissionais que atuarão.

#### **Requisitos de Metodologia de Trabalho**

4.25. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo Contratado de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante.

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

4.27. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 10 horas por dia e 05 dias por semana de maneira eletrônica e 08 horas por dia e 05 dias por semana por via telefônica.

4.28. A execução do serviço deve ser acompanhada pelo Contratado, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante.

#### **Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade**

4.29. O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir.

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

4.31. O representante do Contratante deverá comunicar à Contratada por escrito, quanto à Política de Segurança da Informação da Secretaria de Administração e suas normas complementares, para ciência e para que se responsabilize por todas as providências e deveres estabelecidos.

4.32. O Termo de Confidencialidade, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes do órgão, a ser assinado pelo representante legal da Contratada,

e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS I e II deste Termo de Referência.

## **Vistoria**

4.33. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

## **Sustentabilidade**

4.34 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:

4.34.1 Somente poderão ser utilizados na execução dos serviços bens de informática e/ou automação que possuam a certificação de que trata a Portaria INMETRO nº 304, de 2023 ou que possuam comprovada segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética equivalente.

## **Subcontratação, Consórcio e Parcelamento**

4.35. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual. Pela natureza do objeto da contratação não é passível de separação lógica sem comprometer a eficiência de gestão contratual.

4.36. Não serão admitidos consórcios ou cooperativas. A vedação de participação de empresas em consórcio e cooperativas tem como objetivo evitar a pluralidade de empresas prestando o mesmo serviço à PR, o que além de problemas relativos à transferência de responsabilidade em eventuais falhas, evita, também, problemas relativos ao faturamento de um mesmo contrato em empresas distintas. Ademais, o mercado de banco de conta com empresas aptas a prestar o serviço de forma individualizada.

4.37. Não haverá parcelamento da solução de TIC, tendo em vista que a separação de serviços de um mesmo tipo em itens isolados da contratação pode dificultar a execução do contrato, uma vez que seria oneroso para a Administração gerenciar vários fornecedores para a mesma natureza dos serviços. Ademais, o risco de frustração de parte dos itens acarretaria a descontinuidade parcial dos serviços, deixando parte dos usuários da Presidência da República sem acesso ao software ou parte das aplicações sem o licenciamento necessário à sua operação, prejudicando assim o atingimento dos objetivos institucionais da Presidência da República.

## **Da verificação de amostra do objeto**

4.38. Não há necessidade de verificação de amostra do objeto.

## **Garantia da Contratação**

4.39. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, podendo o Contratado 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 da contratação.

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

4.40.1. A apólice de seguro-garantia deverá ter validade durante a vigência do contrato e por mais 90 (noventa) dias após término deste prazo de vigência, permanecendo em vigor mesmo que o Contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas

- 4.40.2. 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
- 4.40.3. A apólice de seguro-garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora
- 4.40.4. 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.
- 4.40.5. 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 do 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.
- 4.41. Caso seja a garantia em dinheiro a modalidade de garantia escolhida pelo Contratado, deverá ser efetuada em favor do Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.
- 4.42. 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.
- 4.43. 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.
- 4.44. 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.
- 4.44.1. O título de capitalização deverá ser apresentado ao 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).
- 4.45. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, sob pena de não aceitação, o pagamento de:
- 4.45.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- 4.45.2. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
- 4.45.3. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo Contratado.
- 4.46. 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 do Contratado, independentemente de trânsito em julgado de decisão judicial.

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

4.48. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o Contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

4.49. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contados da data em que for notificada.

4.50. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

4.50.1. O emitente da garantia ofertada pelo Contratado deverá ser notificado pelo Contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

4.50.2. 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.

4.51. 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 do Contratante, mediante termo circunstanciado, de que o Contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato.

4.51.1. A extinção da garantia na modalidade seguro-garantia observará a regulamentação da Susep.

4.51.2. A Administração deverá apurar se há alguma pendência contratual antes do término da vigência da apólice.

4.52. 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.

4.53. O Contratado autoriza o Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência.

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

4.55. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista neste Termo de Referência.

## 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, quando aplicável;
- 5.1.5. liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- 5.1.6. comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- 5.1.7. definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;
- 5.1.8. prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer;

### 5.2. São obrigações do CONTRATADO

- 5.2.1. indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 5.2.2. atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 5.2.3. reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- 5.2.4. propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- 5.2.5. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 5.2.6. quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

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

5.2.8. ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;

5.2.9. fazer a transição contratual, quando for o caso;

5.2.10. guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

5.2.11. cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante;

5.2.12. os bens de informática e/ou automação a serem utilizados na execução dos serviços deverão possuir a certificação de que trata a Portaria INMETRO nº 304, de 2023 ou deverá ser comprovada segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética equivalente.

## **6. Modelo de execução do contrato**

### **Condições de execução**

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1. Início da execução do objeto: 05 (cinco) dias após a emissão da ordem de serviço inicial.

6.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho.

6.1.3. A Contratada deverá elaborar e entregar o cronograma de Implementação descrevendo a estratégia de implantação do suporte técnico com as atualizações da versão, incluindo descrição das atividades para a atualização da solução

### **Local da prestação dos serviços**

6.2. Os serviços serão prestados no seguinte endereço, Diretoria de Tecnologia, localizada nos Anexos I, III e IV do Palácio do Planalto, Brasília - DF.

6.3. Os serviços serão prestados no seguinte horário: de 08:00 h à 18:00 h em dias úteis.

### **Materiais a serem disponibilizados**

6.4. Não se aplica. Não haverá material a ser disponibilizado.

### **Especificação da garantia do serviço**

6.5. O prazo de garantia contratual dos serviços, complementar à garantia legal, será de, no mínimo 12 (doze) meses, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à assinatura do contrato.

### **Formas de transferência de conhecimento**

6.6. A Contratada se compromete a repassar ao Contratante todo o conhecimento e técnicas utilizadas na execução dos serviços, em conformidade com o Art. 93 da Lei nº 14.133/2021, adotando uma estratégia de repassar ao Contratante como o incidente ou problema foi resolvido. O aceite definitivo do serviço executado ficará vinculado à entrega deste relatório.

6.7. Entende-se por repasse de conhecimento, as explicações e orientações técnicas feitas de forma detalhada visando demonstrar aos técnicos do Contratante as formas, funcionalidades, requisitos, configurações, dependências e outras utilizadas no desenvolvimento das atividades.

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

6.8. Não serão necessários procedimentos de transição e finalização do contrato devido às características do objeto.

#### **Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle**

6.9. Cada ordem de serviço deverá conter o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazos. As ordens de serviço são geradas pelo próprio sistema TEMControle, no módulo "Gestão de Chamados". Quando geradas são automaticamente enviadas para o preposto e todo processo de atendimento fica registrado na ferramenta.

#### **Mecanismos formais de comunicação**

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

- 6.10.1. Ordem de Serviço;
- 6.10.2. Ata de Reunião;
- 6.10.3. Ofício;
- 6.10.4. Sistema de abertura de chamados;
- 6.10.5. E-mails e cartas;

#### **Formas de Pagamento**

6.11. Os critérios de medição e pagamento dos serviços prestados serão tratados em tópico próprio do Modelo de Gestão do Contrato.

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

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

6.13. 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, anexos I e II deste TR.

## **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 o contratado 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. Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade

### **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 15 (quinze) dias úteis após assinatura 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;

7.9.1.5. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

### **Fiscalização**

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

### **Fiscalização Técnica**

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

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

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

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

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

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

### **Fiscalização Administrativa**

7.12. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação do contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

7.12.1. Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

### **Gestor do Contrato**

7.13. O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

7.14 O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

7.15. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

7.16. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

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

7.18. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

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

#### CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.20. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR) para aferição da qualidade da prestação dos serviços conforme disposto neste item

IAP – ÍNDICE DE ATENDIMENTO NO PRAZO	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo de atraso na prestação dos serviços constantes na Ordem de Serviço.
Meta a cumprir	IAP igual ou superior a 90 %.
Instrumento de medição	Deve ser aferido por meio de ferramentas, procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção.
Forma de acompanhamento	É apurado pelos fiscais do contrato avaliando a quantidade atendida dentro do prazo em relação à quantidade total atendida no período de referência.

<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	$IAP = 100 * (\Sigma Q_{tap} / \Sigma Q_{tr})$ <p>Onde:</p> <p>IAP = Indicador de atendimento aos prazos do serviço;</p> <p><math>\Sigma Q_{tap}</math> = Somatório do quantitativo atendido no prazo máximo estabelecido no TR com previsão de encerramento para o período de referência;</p> <p><math>\Sigma Q_{tr}</math> = Somatório do quantitativo total registrado com previsão de encerramento para o período de referência.</p>
<b>Observações</b>	<p>Obs1: Serão utilizados dias corridos na medição.</p> <p>Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias corridos no cômputo do indicador.</p>
<b>Início de Vigência</b>	A partir da emissão da OS.
<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	<p>IAP <math>\geq</math> 90%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal.</p> <p>IAP <math>\geq</math> 80% e <math>&lt;</math> 90%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal.</p> <p>IAP <math>\geq</math> 70% e <math>&lt;</math> 80%: 20% de desconto sobre o valor da fatura mensal.</p> <p>IAP <math>&lt;</math> 70%: 30% de desconto sobre o valor da fatura mensal.</p>

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

7.21.1. não produzir os resultados acordados;

7.21.2. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

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

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

7.23. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

		<b>Início de</b>	
--	--	------------------	--

Criticidade	Aplicabilidade	atendimento	Solução definitiva
ALTA	Indisponibilidade do sistema ou falha grave	1 hora corrida	3 horas corridas
MÉDIA	Ocorrência de instabilidade do sistema ou falha de software, mas com disponibilidade de serviço.	2 horas corridas	6 horas corridas
BAIXA	Instalação, configuração, customização, atualização e esclarecimentos técnicos relativos ao uso do sistema.	3 horas corridas	12 horas corridas
MÍNIMA	Aplicado a critério do Contratante	5 horas corridas	48 horas corridas

## Do recebimento

7.24. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 05 (cinco) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

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

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

7.26. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022)

7.27. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

7.28. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

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

7.29. O Contratado fica obrigado 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.

7.30. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)

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

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

7.33. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

7.34. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 05 (cinco) dias, 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:

7.34.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).

7.34.2. 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;

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

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

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

7.35. 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.

7.36. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

7.37. 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**

7.38. Não se aplica

### **Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento**

7.39. Infrações e sanções administrativas estão descritas no item 12 deste Termo de Referência.

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

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

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

### **Liquidação**

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

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

7.43. 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:

7.43.1. o prazo de validade;

7.43.2. a data da emissão;

7.43.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

7.43.4. o período respectivo de execução do contrato;

7.43.5. o valor a pagar; e

7.43.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

7.45. 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.

7.46. 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.

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

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

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

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

#### **Prazo de pagamento**

7.51. 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.

7.52. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação de índice de correção monetária.

#### **Forma de pagamento**

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

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

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

7.56. 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.

7.57. O contratado 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.

#### **Antecipação de pagamento**

7.58. Na presente contratação não haverá antecipação de pagamento.

#### **Cessão de Crédito**

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

7.59.1. As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do contratante.

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

7.61. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (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, tudo nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

7.62. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) 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.

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

## **8. Do reajuste**

8.1 Os preços inicialmente contratados são fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 13 de fevereiro de 2025.

8.2 Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do Contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, 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, o contratante pagará ao contratado 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.

## **9. Critérios de seleção do fornecedor**

### **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, contratação da execução do serviço por preço certo e total;

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

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

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

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

- 9.14. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- 9.15. 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.
- 9.16. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 9.17. 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;
- 9.18. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual/Distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 9.19. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual/Distrital ou Municipal/Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- 9.20. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual/Distrital ou Municipal/Distrital relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.
- 9.21. 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**

- 9.22. 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;
- 9.23. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);
- 9.24. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:
- 9.24.1. Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);
  - 9.24.2. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura; e
  - 9.24.3. 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.
  - 9.24.4. 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.

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

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

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

### **Qualificação Técnica**

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

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

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

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

9.31.1. Prestação de suporte técnico de solução TEMControle ou similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior, com no mínimo 100 licenças. Justifica-se o quantitativo de exigência mínima necessária por se tratar de software proprietário e para garantir a ampla concorrência.

9.31.2. O atestado acima referido deverá conter identificação do emitente, características e localização da prestação do serviço, local, data da expedição e declaração do emitente do atestado de que o serviço foi realizado a contento;

9.31.3. Será admitida, para fins de comprovação, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante;

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

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

9.33. 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.

9.34. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

9.34.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;

9.34.2. A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

9.34.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

9.34.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

9.34.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato; e

9.34.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: a) ata de fundação; b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou; c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia; d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias; e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;

9.34.7. A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

## 10. Estimativas do valor da contratação

**Valor (R\$):** 256.800,00

10.1. O custo estimado total da contratação é de R\$ 256.800,00 (duzentos e cinquenta e seis mil e oitocentos reais), conforme custos unitários apostos na tabela do item 1.1 deste TR.

10.2. O custo estimado da contratação possui caráter sigiloso e será tornado público apenas e imediatamente após o julgamento das propostas.

10.3. A estimativa de custo levou em consideração o risco envolvido na contratação e sua alocação entre contratante e contratado, conforme especificado na matriz de risco constante do Contrato.

## 11. Adequação orçamentária

11.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, por conta da Unidade Gestora: 110001 – Secretaria de Administração da Secretaria Executiva da Casa Civil da Presidência da República.

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

## **12. Infrações e sanções administrativas**

### **12.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o contratado 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.

12.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

12.2.1. Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);

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

12.2.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).

### **12.3. Multa:**

12.3.1. Moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 15 dias;

12.3.2. Moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 5% (cinco por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia;

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

12.3.4. Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 13.1, de 5% (cinco por cento) a 15% (quinze por cento) do valor do Contrato;

12.3.5. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 13.1, de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) do valor do Contrato;

12.3.6. Para infração descrita na alínea “b” do subitem 13.1, a multa será de 1% (um por cento) a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato;

12.3.7. Para infrações descritas na alínea “d” do subitem 13.1, a multa será de 0,5% (cinco décimos por cento) a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato.

12.3.8. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.3.9. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.3.10. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021);

12.3.11. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021);

12.3.12. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 20 (vinte) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

12.3.13. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, 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.

12.4. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

- a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) as peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o Contratante;
- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

12.4.1. 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 (art. 159).

12.4.2. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato 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 o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.4.3. O 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. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.4.4. 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 14.133/21.

12.4.5. Os débitos do contratado 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 o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

### 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](#).

**EDSON LUIZ NASSAR GOUVEA**

Integrante Técnico



*Assinou eletronicamente em 04/04/2025 às 09:11:09.*

**JOSE WELLINGTON DOS SANTOS**

Integrante Administrativo



*Assinou eletronicamente em 04/04/2025 às 15:04:43.*

**RAMON EDUARDO BARROS BARRETO**

Integrante Requisitante

**BRUNO PEREIRA PONTES**

Autoridade Competente



*Assinou eletronicamente em 04/04/2025 às 15:24:26.*

# Estudo Técnico Preliminar 230/2024

## 1. Informações Básicas

Número do processo: 00094.001496/2024-12

## 2. Descrição da necessidade

- 2.1. A Presidência da República adquiriu por meio do Contrato nº 223/2012 o software do tipo TEM (Telecom Expense Management), o qual se propõe a apoiar a gestão de uso, a aferição de cobranças em serviços de telefonia contratados pela Presidência da República, o inventário de linhas telefônicas fixas e móveis (celulares) distribuídas nas diversas áreas da Presidência, o inventário de aparelhos em comodato da telefonia móvel, cadastramento de ramais por usuários e linhas celulares funcionais por usuários;
- 2.2. A aplicação de ferramenta TEMControle inclui desde a economia imediata de recursos utilizados em contas de serviços de telecomunicações, por meio de glosas resultantes de erros de cobrança por parte das operadoras de telecomunicações, bem como uma economia derivada da gestão de uso, como e resultante do conhecimento dos itens utilizados no consumo de serviços de telecomunicações, permitindo um replanejamento do consumo ou direcionamento de gastos;
- 2.3. A utilização de ferramentas de controle e gestão de processos auxilia o corpo de servidores responsável pela gestão do uso e dos contratos de serviços de telefonia a atuarem com maior eficiência;
- 2.4. Desde a sua implementação a ferramenta TEMControle (Gestão de Telefonia) permitiu que a equipe adotasse, promovesse e padronizasse processo de aferição e controle de faturas de telecomunicações com maior agilidade, precisão e rastreabilidade, reduzindo significativamente o risco de incorreções e incompletudes no pagamento de passivos financeiros da Presidência da República para com as operadoras de telecomunicações;
- 2.5. Adicionalmente, a Administração Pública tem como um de seus pilares a promoção da transparência no gasto de recursos públicos, bem como a adoção do amplo acesso às informações acerca das atividades realizadas pelos órgãos públicos, exemplificada pela Lei de Acesso à Informação. O amplo uso de ferramentas como o TEMControle (Gestão de Telefonia) promove e subsidia tais atividades, permitindo que a Presidência da República atenda plenamente a tais objetivos da Administração Pública Federal quando as informações se relacionam ao uso dos recursos de telefonia fixa e móvel.
- 2.6. Destarte, nota-se a importância da continuidade da utilização deste serviço de suporte e garantia para evitar prejuízos de natureza técnica e/ou financeira à Presidência da República.
- 2.7. Por fim, em 2020 foi formalizado o contrato nº 26/2020 para fornecimento de suporte técnico da solução TEM Controle, com a ampliação de Licenças. Este está na sua última prorrogação e se encerra em maio de 2024. A atual contratação visa a substituição e aprimoramento dos serviços.

## 3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
DITEC - CGATE	Ramon Eduardo Barros Barreto

## 4. Necessidades de Negócio

- 4.1. Suprir, dentro do valor da contratação, a manutenção e atualizações do software, com a correção de erros e inconsistências, aprimorar os módulos disponíveis com as melhorias da solução em termos de interface e funcionalidades;
- 4.2. Automatizar e otimizar o processo de gerenciamento dos recursos e serviços de telefonia (fixo, móvel e dados);
- 4.3. Atualizar a equipe técnica da Presidência da República no que se refere aos novos módulos, às soluções aplicadas para a resolução de erros e implementação de novas parametrizações e customizações;
- 4.4. Suportar tecnicamente a ferramenta, com vista a prover o adequado amparo ao corpo técnico/operacional da Presidência da República na operação, ajustes, configurações e parametrização da ferramenta, de forma a permitir o desempenho adequado das funcionalidades.

## 5. Necessidades Tecnológicas

- 5.1. Deve fazer parte dos serviços de Suporte Técnico com atualizações periódicas, todos os componentes do software que integram a Solução de Gestão de telefonia - TEM Controle, já implantado na Presidência da República.
- 5.2. Os procedimentos de suporte técnico devem ser destinados a manter todos as funcionalidades que compõem a solução em perfeito estado de funcionamento, durante todo o período de vigência do contrato.
- 5.3. O Suporte Técnico, de uma forma geral, deverá ser responsável pelos seguintes serviços:
- a) Fornecer e implantar as versões atualizadas que visam a melhoria do sistema, com os manuais e literatura técnica pertinentes, em português (Brasil);
  - b) Reparar os erros e falhas da solução integrada que provoquem interrupções, baixo desempenho ou mau funcionamento da solução, informando os procedimentos a serem executados para a resolução dos problemas;
  - c) Apoiar o planejamento e execução de ações de administração da solução integrada;
  - d) Orientar e apoiar tecnicamente os integrantes da equipe de utilização do sistema, tendo em vista, eventual conversão de aplicações decorrentes de novos dispositivos e/ou componente acrescentados;
  - e) Orientação quanto à execução de procedimentos, dentro do ambiente da solução integrada, que alterem o seu funcionamento, respeitando-se o comportamento padrão da ferramenta;
  - f) Orientação sobre alterações nos valores dos parâmetros de administração da solução;
  - g) Elaborar estudos e diagnósticos, indicando possíveis soluções, acerca de falhas no ambiente da solução integrada que causem instabilidade, mau funcionamento ou baixo desempenho;
  - h) Orientar e esclarecer dúvidas quanto à instalação, operação, administração e correto funcionamento da solução;
  - i) Executar procedimentos preventivos com o intuito de evitar futuras ocorrências que provoquem interrupções ou mau funcionamento da solução;
  - j) Realizar diagnósticos e avaliações de vulnerabilidades às eventuais falhas de segurança dos componentes da solução integrada indicando e/ou realizando os procedimentos necessários para a resolução das vulnerabilidades;
  - k) Realizar a instalação e configuração de patches e novas versões dos componentes da solução, incluindo migração de dados, caso necessária, assegurando a manutenção das customizações que tenham sido anteriormente realizadas;
  - l) Apoiar a atualização do banco de dados de gerência da configuração (CMDB) e demais bases de conhecimento da solução, através do envio de orientações, procedimentos e esclarecimento de dúvidas;
  - m) Orientar e apoiar a equipe técnica nas intervenções e manutenções do ambiente da solução integrada que possam afetar o correto funcionamento da solução;

- n) Elaborar documentação sobre implementações e scripts padronizados para correção de erros, conforme meios, ferramentas e padrões especificado;
- o) Realizar a transferência de conhecimento às equipes técnicas designadas no que se refere às soluções aplicadas para a resolução dos erros, parametrizações e customizações acordadas e utilização de novos módulos implementados;
- p) Interagir com o Suporte Oficial do Fabricante, quando necessário, para realizar diagnósticos e resolver erros e falhas que causem mau funcionamento da solução;
- q) Garantir as atualizações necessárias ou solicitadas da ferramenta em todas as suas funcionalidades com a disponibilização de arquivos de correções, assinaturas e atualizações conforme a política do fabricante para o tipo de licenciamento especificado;
- r) Propor soluções de contorno temporárias, para os casos em que os chamados necessitam ser encaminhados ao fabricante, para uma maior investigação e diagnóstico, com o intuito de encontrar soluções definitivas;
- s) Orientar e apoiar a parametrização e configuração da solução com base em critérios estabelecidos pelo órgão;
- t) Dispositivos legais que aplicam-se as especificações do objeto da contratação: Lei nº 14.133/2021 e Instrução Normativa SGD nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

## **6. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC**

### **6.1. Requisitos de Negócio**

- Manter a plataforma TEMControle (Gestão de Telefonia) já implantada na Presidência da República, operante e funcional;
- Obter suporte em operações, parametrização e configuração da ferramenta junto a empresa credenciada pelo fabricante;
- Consolidar o TEMControle como ferramenta de gestão de recursos e serviços de telefonia;
- Obter orientação técnica especializada na sustentação, configuração e utilização do TEMControle na PR, em apoio aos processos de gestão de serviços de telefonia e serviços de outras áreas da PR que possam ser beneficiadas com a utilização da ferramenta;
- Apoiar o amadurecimento da utilização das disciplinas do ITIL de gerenciamento de serviços de TIC na Presidência da República por meio da aplicação das funcionalidades disponíveis no sistema TEM Controle;
- Compreender as necessidades de TIC e das outras áreas de gestão de serviços na Presidência da República e produzir soluções com uso da ferramenta TEM Controle;
- Transferir conhecimento técnico quanto à configuração e utilização do TEM Controle aos servidores lotados na Presidência da República;
- Aumentar o nível de governança sobre registros de serviços envolvendo as áreas de gestão de telefonia da Presidência da República.

### **6.2. Requisitos de Capacitação**

- Não faz parte do escopo da contratação a realização de capacitação técnica na utilização dos recursos relacionados ao objeto da presente contratação.

### **6.3. Requisitos Legais**

- 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, Instrução Normativa SEGES/ME nº 58/2022 - Estudo Técnico Preliminar Digital e Instrução Normativa SEGES/ME nº 81/2022 - Termo de Referência Digital.

#### 6.4. Requisitos de Segurança da Informação

- Executar o objeto da contratação atendendo às normas e políticas de Segurança da Informação do órgão;
- Manter sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços a serem executados;
- O representante legal deve assinar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, conforme modelo em anexo ao Termo de Referência.

#### 6.5. Requisitos de Garantia e Suporte

- As versões dos produtos deverão ser as mais recentes disponibilizadas no mercado pelo fabricante.
- Do ponto de vista do cliente (usuário), a solução deve ser compatível para instalação nos sistemas operacionais Windows 10 ou superiores, tanto para 32 bits quanto para 64 bits e também deve ser compatível com os navegadores Microsoft Edge, Google Chrome e Mozilla Firefox;
- A solução deve operar normalmente sem perda de dados ou funcionalidades em caso de migração para versões mais atuais do sistema operacional (tanto do servidor quanto do cliente), do sistema gerenciador de banco de dados e da própria solução;
- A solução deverá ter a garantia de receber todas as atualizações de segurança, correções e melhorias da fabricante para a versão adquirida, considerando o período de 12 (doze) meses, contados a partir da emissão de Termo de Recebimento Definitivo da Solução;
- Durante a vigência do contrato, deverá ser concedido, sem ônus, o acesso às novas versões da solução, e seus componentes, de forma que a Presidência da República possa contar sempre com as versões mais atuais. Isso vale, inclusive, para o caso em que o fabricante optar por mudar o nome ou marca de produtos componentes da solução e que sejam responsáveis pelo todo ou parte das funcionalidades presentes nessa especificação;
- Os serviços de suporte técnico e atualizações deverão obedecer aos Níveis Mínimos de Serviços;
- Fornecer os canais de atendimento e suporte técnico da solução que deve vigorar durante o período de garantia de atualização e de vigência contratual;
- O suporte por telefone deverá estar disponível em dias úteis, das 08:00 às 18:00 horas, de segunda a sexta-feira, respeitando-se o calendário nacional/regional de feriados e o fuso horário;
- Disponibilizar portal de atendimento, via web, para registro e acompanhamento dos chamados.
- Ao término da vigência do contrato, o acesso às bases de dados (banco de dados, tabelas e documentação técnica) pelo sistema ou ferramentas de administração deverá ser mantido para assegurar o registro e a custódia dos dados armazenados pela Diretoria de Tecnologia.

#### 6.6. Garantia de Controle e Segurança

6.6.1. Requisitos de controle e segurança a serem possibilitados pela solução (de forma nativa ou através de plugins /módulos):

- Logs de auditoria.
- Políticas de senhas.
- Gerenciamento de licenças utilizadas.
- Rastreabilidade de releases.

### 7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

7.1. Em face da necessidade da contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de suporte técnico e atualizações do software TEMControle, hoje responsável pelo gerenciamento das demandas de serviços de telecomunicações disponibilizados pela Diretoria de Tecnologia (DITEC) da Presidência da República, foram

estimados quantidades e valores os serviços, com o objetivo de atender às necessidades dos órgãos internos que compõem a Presidência da República, conforme a tabela abaixo:

Item	Serviço/produto	Quantidade	Unidade de medida
1	Serviço de suporte técnico e atualizações do software TEM Controle	12	meses

7.1.1. A quantidade de 6.000 (seis mil) licenças/ativos a serem controlados de forma moderna e eficiente pelo sistema TEMControle/Gestão de Telefonia, atualizado e suportado pela versão existente e em produção na Diretoria de Tecnologia .

## 8. Levantamento de soluções

### 8.1. CATÁLOGOS DE SOLUÇÕES DE TIC COM CONDIÇÕES PADRONIZADAS

O catálogo não dispõe de ativos, apenas subscrições de software, conforme consulta feita ao sítio <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes/catalogo-de-solucoes-de-tic>.

### 8.2. Soluções Identificadas:

**Solução 1:** ADOÇÃO DE SOFTWARE LIVRE/PÚBLICO

**Solução 2:** CONTRATAÇÃO DE NOVO SOFTWARE

**Solução 3:** CONTRATAÇÃO DE SUPORTE TÉCNICO DO SOFTWARE TEMCONTROLE/GESTÃO DE TELEFONIA

## 9. Análise comparativa de soluções

Requisito	Solução	Sim	Não	Não se aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	<b>Solução 1</b> - ADOÇÃO DE SOFTWARE LIVRE /PÚBLICO	X		
	<b>Solução 2</b> - CONTRATAÇÃO DE NOVO SOFTWARE	X		

	<b>Solução 3</b> - CONTRATAÇÃO DE SUPORTE TÉCNICO DO SOFTWARE TEM CONTROLE /GESTÃO DE TELEFONIA	X		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)	<b>Solução 1</b> - ADOÇÃO DE SOFTWARE LIVRE /PÚBLICO		X	
	<b>Solução 2</b> - CONTRATAÇÃO DE NOVO SOFTWARE		X	
	<b>Solução 3</b> - CONTRATAÇÃO DE SUPORTE TÉCNICO DO SOFTWARE TEM CONTROLE /GESTÃO DE TELEFONIA		X	
A Solução é composta por software livre? (quando se tratar de software)	<b>Solução 1</b> - ADOÇÃO DE SOFTWARE LIVRE /PÚBLICO	X		
	<b>Solução 2</b> - CONTRATAÇÃO DE NOVO SOFTWARE DE ITSM		X	
	<b>Solução 3</b> - CONTRATAÇÃO DE SUPORTE TÉCNICO DO SOFTWARE TEM CONTROLE /GESTÃO DE TELEFONIA		X	
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	<b>Solução 1</b> - ADOÇÃO DE SOFTWARE LIVRE /PÚBLICO			X
	<b>Solução 2</b> - CONTRATAÇÃO DE NOVO SOFTWARE DE ITSM			X
	<b>Solução 3</b> - CONTRATAÇÃO DE SUPORTE TÉCNICO DO SOFTWARE TEM CONTROLE /GESTÃO DE TELEFONIA			X
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	<b>Solução 1</b> - ADOÇÃO DE SOFTWARE LIVRE /PÚBLICO			X
	<b>Solução 2</b> - CONTRATAÇÃO DE NOVO SOFTWARE DE ITSM			X
	<b>Solução 3</b> - CONTRATAÇÃO DE SUPORTE TÉCNICO DO SOFTWARE TEM CONTROLE /GESTÃO DE TELEFONIA			X
	<b>Solução 1</b> - ADOÇÃO DE SOFTWARE LIVRE /PÚBLICO			X

A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	<b>Solução 2 - CONTRATAÇÃO DE NOVO SOFTWARE DE ITSM</b>			X
	<b>Solução 3 - CONTRATAÇÃO DE SUPORTE TÉCNICO DO SOFTWARE TEM CONTROLE /GESTÃO DE TELEFONIA</b>			X

### **Solução 1: Adoção de software Livre/Público**

- Essa opção consiste na busca de softwares que são baseados no conceito software livre, licenciados sob algum modelo de licença livre compatíveis com GNU GPL (Licença Pública Geral) de maneira que atendessem às necessidades do software de gerenciamento de serviços de TIC.
- Desenvolvimento de módulo específico para a área de engenharia.
- Necessidade de contratação de empresa especializada para fazer o planejamento e a implantação da solução.
- Necessidade de realizar treinamento no uso da nova solução para a equipe técnica e para todos os servidores da Presidência da República.
- Necessidade de contratação de empresa especializada para fazer o suporte técnico da solução.

### **Solução 2: Contratação de novo software**

Substituição da ferramenta utilizada atualmente. Para isso seria necessário:

- A implantação da nova ferramenta, o que demanda esforço de projeto, instalação da ferramenta e implementação dos processos de gestão de serviços;
- Confeção de módulos não disponível por padrão na ferramenta e customização do ambiente necessário para a execução da ferramenta.
- Treinamentos dos usuários da nova ferramenta/solução, aproximadamente 200 (duzentas) usuários em nível técnico e todo o público do órgão no uso do portal de serviços;
- Novos investimentos para customizar módulos específicos das áreas de Engenharia e de Serviços Gerais, bem como as novas unidades que se integraram à Presidência da República a partir de 2023;
- Necessidade de integrar a nova ferramenta com os diversos softwares e com o Active Directory da Presidência da República;
- Necessidade de contratar todo o licenciamento já disponível na ferramenta atual, bem como as licenças adicionais para atender as novas unidades que integraram a Presidência da República em 2023/2024.
- Necessidade de se manter duas ferramentas operando durante o período de transição.

### **Solução 3: Contratação de Suporte Técnico do software TEM Controle / Gestão de Telefonia**

Essa alternativa consiste na contratação de suporte técnico do software TEM Controle / Gestão de Telefonia já utilizado na Presidência da República.

- Por se tratar de ferramenta já utilizada pelos usuários da Presidência da República, mantém-se assim os níveis de funcionalidades e segurança, atendendo as necessidades dos setores demandantes e das fornecedoras de serviços. Ao longo dos anos, os colaboradores foram capacitados e demonstraram domínio e fácil adaptação à ferramenta e ao fluxo de trabalho proposto por ela. A inclusão de novos módulos e as modificações solicitadas e implementadas foram sedimentadas ao longo dos anos;
- Integração de novas unidades à Presidência da República, considerando o aumento do número de colaboradores que desempenham atividades com auxílio do software, vislumbra-se a contratação de novas licenças de administradores e usuários finais, bem como horas de consultoria para apoiar a equipe técnica na parametrização e confecção dos relatórios de SLA.

- Os custos diretos e indiretos associados à solução, incluindo custos de aquisição, sustentação, customização, treinamento, implantação, entre outros são preservados.
- O conhecimento e as práticas de todo o pessoal que faz uso do atual software/solução, no nível técnico, aproximadamente 200 (duzentos) usuários, e todo o público do órgão, serão mantidos.

## 10. Registro de soluções consideradas inviáveis

### **Solução 1: Adoção de software Livre/Público**

- Inviável tecnicamente, pois a utilização desses softwares livres são de criadores distintos, além de não possuírem integração entre si, comprometem a compatibilidade com os documentos/projetos atuais.
- Embora haja softwares similares e que atendam parte das funcionalidades necessárias para a execução e atendimento dos serviços solicitados pelas unidades da Presidência da República, ainda assim, haverá a necessidade de complementar as funcionalidades não existentes através da contratação de outros fornecedores.
- Devido a falta de conhecimento da equipe técnica, haverá necessidade de contratação de empresa especializada para fazer o planejamento e a implementação da solução, além de integrar com os diversos softwares e sistemas da Presidência da República, inclusive o Active Directory.
- Demanda de muito esforço para planejar e instalar uma nova solução com disponibilização de licenças que poderão gerar novos custos e treinamentos para a implementação da ferramenta e novos processos de gestão de serviços.
- Outro fator a ser considerado é que a PR ficaria desassistida em caso de descontinuidade de algum dos produtos, podendo gerar prejuízo para os serviços institucionais.
- Ademais, seria necessário capacitar todos os servidores e colaboradores no novo software por conta da migração de tecnologias.
- Somado a isso, haverá a necessidade de contratação de empresa especializada para fazer o suporte técnico da solução.

### **Solução 2: Contratação de novo software de ITSM**

A alternativa mostra-se inviável pelos seguintes motivos:

- É necessária a implantação da nova ferramenta, o que demanda esforço de projeto, instalação da ferramenta e implementação dos processos de gestão de serviços, bem como a customização de módulos específicos utilizado pelo setor de engenharia da PR.
- Seria necessário treinar todo o pessoal técnico e operacional que faz uso do atual software, para utilizar a nova ferramenta, o que demanda tempo e recursos financeiros.
- Necessidade de integração do novo software com os sistemas em uso na PR.
- Necessidade de contratar serviço de manutenção, suporte técnico e atualização.

10.1. A substituição dos softwares da Presidência da República, tanto pela contratação de outros fornecedores quanto pela adoção de software livre, é inviável pois implicaria em descarte de todo investimento já realizado através das aquisições dos softwares em uso na Presidência da República, além da incompatibilidade com os sistemas, arquivos e demais softwares utilizados na Presidência da República, havendo a necessidade de conversão, adaptação, reconstrução e integração.

## 11. Análise comparativa de custos (TCO)

11.1. A análise comparativa de custos foi elaborada considerando apenas as soluções técnicas e funcionalmente viáveis, nos termos do inc. III art. 11 da IN-94/2022/SGD/ME, e inclui:

- Comparação de custos totais de propriedade (Total Cost Ownership - TCO) por meio da obtenção dos custos inerentes ao ciclo de vida dos bens e serviços de cada solução, a exemplo dos valores de aquisição dos ativos, insumos, garantia, manutenção;
- Memória de cálculo que referenciam os preços e os custos utilizados na análise, com vistas a permitir a verificação da origem dos dados.

Item	Serviço/produto	Quantidade	Unidade de medida	Valores unitários (R\$)	Valores totais (R\$)
1	Serviço de suporte técnico e atualizações do software TEM Controle	12	meses	21.400,00	256.800,00
Total:					R\$ 256.800,00

#### 11.2. Mapa comparativo dos Cálculos Totais de Propriedade (Total Cost Ownership):

Item	Serviço/produto	Quantidade	Unidade de medida	Ano 1 (R\$)	Ano 2 (R\$)	Ano 3 (R\$)	Ano 4 (R\$)	Ano 5 (R\$)
1	Serviço de suporte técnico e atualizações do software TEM Controle	12	meses	256.800,00	256.800,00	256.800,00	256.800,00	256.800,00
Totais:				256.800,00	256.800,00	256.800,00	256.800,00	256.800,00

## 12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

### Solução 3: Viável

12.1. Considerando que já existe uma solução integrada de gestão de telefonia, o software TEMControle, – e que a presente demanda consiste em uma contratação de serviços de suporte técnico e atualizações da ferramenta em produção, a **solução 3** é a alternativa mais viável e mais vantajosa economicamente, além de se aproveitar o conhecimento, os treinamentos e os investimentos já realizados, minimiza-se os transtornos de migrações entre softwares e o impacto na experiência e conhecimento dos usuários.

12.1.1. Deve-se considerar também que o software atualmente em uso atende plenamente às necessidades da Presidência da República.

12.1.2. Somente a continuação da utilização do software TEMControle é capaz de atender às seguintes necessidades:

- Automatizar e otimizar o processo de gerenciamento dos recursos e serviços de telefonia (fixo, móvel e dados);

- Preservar todo o conhecimento operacional e administrativo das equipes de atendimento;
- Manter e aperfeiçoar o Catálogo de Serviços atualmente disponível;
- Manter, gerenciar e monitorar o fluxo do processo de atendimento e controles, desenhado com base nos processos de gerenciamento de serviços de telefonia;
- Preservar o conhecimento organizacional e histórico de atendimentos e controles já realizados por meio da solução;
- Reduzir os gastos de telefonia, devido a preservação do investimento realizado, mantendo a solução atual de ITSM já implantada e customizada, de acordo com as necessidades da Presidência da República.

### 13. Estimativa de custo total da contratação

**Valor (R\$):** 256.800,00

#### 13.1. Detalhamento dos Custos:

Item	Serviço/produto	Quantidade	Unidade de medida	Valores unitários	Valores totais
1	Serviço de suporte técnico e atualizações do software TEM Controle	12	meses	21.400,00	256.800,00
Total:					R\$ 256.800,00

### 14. Justificativa técnica da escolha da solução

14.1. Durante o estudo verificou-se, que a solução escolhida foi considerada tecnicamente a mais adequada por ser uma contratação para manter e atualizar a ferramenta (TEM Controle) já utilizada pela equipe de técnica e demais usuários da Presidência da República, mantendo assim os níveis de funcionalidades e segurança, atendendo as necessidades dos setores demandantes e principalmente o conhecimento das equipes técnicas e operacionais que já foram capacitados e possuem domínio quanto aos fluxos de trabalho proposto pela ferramenta.

14.2. E, ainda, a solução escolhida, permite preservar os investimentos já realizados nas contratações anteriores e garantir a continuidade do contrato vigente 26/2020.

14.3. Sendo assim, após a análise de todas as soluções propostas, a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de suporte técnico e atualizações do software proprietário TEM Controle, é a única solução capaz de atender a presente demanda.

## 15. Justificativa econômica da escolha da solução

15.1. A contratação empresa especializada para a prestação de serviços de suporte técnico e atualizações do software proprietário TEMControle além de preservar os investimentos já realizados nas contratações da solução em 2012 e a aquisição de licenças e desenvolvimento, continua economicamente viável pois já se encontra em uso, necessitando da manutenção, atualizações da ferramenta e suporte técnico. O objetivo é preservar e melhorar ainda mais as necessidades de gestão de serviços de telefonia da Presidência da República.

## 16. Parcelamento ou não da solução

16.1. Não haverá parcelamento da solução de TIC, tendo em vista que a separação de serviços de um mesmo tipo em itens isolados da contratação pode dificultar a execução do contrato, uma vez que seria oneroso para a Administração gerenciar vários fornecedores para a mesma natureza dos serviços. Ademais, o risco de frustração de parte dos itens acarretaria a descontinuidade parcial dos serviços, deixando parte dos usuários da Presidência da República sem acesso ao software ou parte das aplicações sem o licenciamento necessário à sua operação, prejudicando assim o atingimento dos objetivos institucionais da Presidência da República.

## 17. Benefícios a serem alcançados com a contratação

17.1. A contratação dos serviços em tela, faz parte do processo de transformação digital na entrega de soluções de TIC, que poderá gerar maior eficiência e eficácia para os atendimentos das demandas, aumento da produtividade e alcance de melhores resultados e satisfação dos usuários nos processos de atendimentos da Secretaria de Administração da Presidência da República.

17.1.1. E, ainda:

- a) Correções necessárias decorrentes de compatibilidade com o ambiente tecnológico da PR e dos sistemas operacionais referente à versão do software e dos módulos utilizados;
- b) Atendimento de chamados para resolução de problemas, elaboração de diagnósticos e saneamento de dúvidas;
- c) Reciclagem dos servidores, visando à perfeita compreensão de novas funcionalidades;
- d) Aprimoramento das integrações de serviços entre os softwares;
- e) Melhorias do sistema em termos de interface e funcionalidades;
- f) Preservação do investimento realizado, considerados os custos diretos e indiretos associados à solução, incluindo custos de aquisição, sustentação, customização, treinamento, implantação, entre outros.

17.2. Mais alguns benefícios esperados com a manutenção, suporte técnico e atualização da versão para a Central de Serviços:

- a) Apoio as decisões no suporte aos usuários;
- b) Aumento da maturidade dos serviços prestados pelas diretorias envolvidas;
- c) Suporte técnico contínuo da ferramenta, que tem se mostrado necessária a medida que surgem novas demandas de atendimentos;
- d) Maior eficiência no atendimento das demandas dos usuários finais;
- e) Maior produtividade nos processos de atendimento;
- f) Otimização dos recursos humanos, permitindo que uma área técnica contratada trabalhe em parceria (transferindo conhecimento) para área técnica da contratante;

- g) Valorização dos investimentos já realizados;
- h) Gerenciamento e monitoramento dos resultados da atuação das equipes, seja online ou através de relatórios;
- i) Evolução do atual modelo de prestação de serviços das diretorias, permitindo readequação do workflow das áreas de atendimento;
- j) Gestão baseada em indicadores de produtividade e qualidade;
- k) Garantia de conformidade de normas e procedimentos de TI, principalmente, a aderência ao ITIL.
- l) Suporte da empresa para diminuição do índice de erros e inconsistências nas informações dos chamados;
- m) Oferecer atendimento de qualidade aos usuários de TI, deixando transparente que há efetivo gerenciamento dos chamados;
- n) Economia de tempo, esforço, recursos humanos, custos operacionais e custos de treinamentos de pessoal;
- o) Atualizações tecnológicas que permitam a padronização nos atendimentos das demandas em comuns entre os setores internos da Secretaria de Administração da Presidência da República;
- p) Melhorias na segurança da informação com o uso de softwares atualizados com suporte técnico do fabricante e garantia de atualização dos produtos para o atendimento às necessidades das áreas de negócio.

## 18. Providências a serem Adotadas

18.1. Não se aplica.

## 19. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável com restrições** esta contratação com base neste Estudo Técnico Preliminar.

### 19.1. Justificativa da Viabilidade com Restrições

Considerando todos os aspectos já mencionados, avalia-se que a contratação atenderá a Administração Pública de forma satisfatória, portanto é viável e está de acordo com o disposto no Art. 24 da Instrução Normativa nº 5 de 25 de maio de 2017 da Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento e Gestão, o estudo segue assinado pelos integrantes da Equipe de Planejamento da Contratação.

## 20. 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](#).

**EDSON LUIZ NASSAR GOUVEA**

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 12/05/2025 às 15:05:58.

**RAMON EDUARDO BARROS BARRETO**

Integrante Requisitante



*Assinou eletronicamente em 12/05/2025 às 15:36:39.*

**BRUNO PEREIRA PONTES**

Autoridade TIC



*Assinou eletronicamente em 12/05/2025 às 16:59:39.*