

Termo de Referência 75/2024

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
75/2024	370003-COORD. GERAL, DE LIC. CONT. E DOC/DGI/SE/CGU	JOSE EWERTON LEOCADIO DE SANTANA	12/09/2024 15:13 (v 10.0)
Status	ASSINADO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC	8/2024	00190.108859/2023-71

1. Definição do objeto

1.1. Contratação de serviços de suporte e de direito de atualização do *software Citrix Virtual Apps and Desktops Premium Edition – Concurrent User* e contratação de serviços técnicos especializados, pelo período de 36 (trinta e seis) meses, prorrogáveis por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133 de 2021, para a Controladoria-Geral da União – CGU, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Grupo	Item	Descrição	CATSER	MÉTRICA	Unidade	Valor Unitário Estimado	Valor total Estimado
1	1	Renovação de suporte e de direito de atualização do software Citrix Virtual Apps and Desktops Premium Edition – Perpetual – Concurrent User, pelo período de 36 (trinta e seis) meses.	27510	Unidade	720	R\$3.248,55	R\$2.338.956,00
	2	Serviços técnicos especializados	27260	Horas	400	R\$700,00	R\$280.000,00
Custo total estimado							R\$2.618.956,00

- 1.2. O valor da licitação está estimado em R\$2.618.956,00 (Dois milhões, seiscentos e dezoito mil, novecentos e cinquenta e seis reais.).
- 1.3. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.4. O prazo de vigência da contratação é de 3 (três) anos contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n.º 14.133, de 2021.

1.4.1. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que se trata de suporte, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o disposto no Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

1.5. Cabe mencionar a observância ao estabelecido na Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023, cujas orientações foram adotadas neste documento, quando cabíveis.

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

2. Fundamentação da contratação

2.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em Tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2024, conforme detalhamento a seguir:

I) ID PCA no PNCP: 26664015000148-0-000001/2024

II) Data de publicação no PNCP: 20/05/2023

III) Id do item no PCA: 236

IV) Classe/Grupo: 182

V) Identificador da Futura Contratação: 370003-08/2024

2.2.1. Ressalta-se que a Estratégia de Uso de Software e de Serviços de Computação em Nuvem, prevista na Portaria SGD/MGI nº 5.950/2023, integra o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC deste órgão, período 2024/2025, ao qual a presente demanda encontra-se em consonância, conforme ANEXO III - Plano de Metas e Ações, ID 1068943 - Contratação - Solução de Desktops virtuais e suporte técnico.

2.2.2. A presente demanda encontra-se ainda alinhada à Estratégia Nacional de Governo Digital para o período 2024-2027, nos termos do Decreto nº 12.069/2024.

Necessidade de negócio e motivação

2.3. Para o serviço de suporte e direito de atualização do *software Citrix Virtual Apps and Desktops*, se faz necessária nova contratação para a continuidade dos níveis de serviços atuais da CGU.

2.4. Os serviços técnicos especializados são fundamentais para a realização de atividades operacionais complexas como atualização dos produtos, investigação de problemas, implantação de funcionalidades, dentre outras.

2.5. O público-alvo para o serviço de desktops virtuais (VDI) é constituído de:

2.5.1. todos os servidores da CGU (2.200 usuários em potencial);

- 2.5.2. usuários externos à instituição que desenvolvem trabalhos em comissões da CGU (p.ex. Negociação de Acordos de Leniência com participação de servidores da AGU); e
- 2.5.3. técnicos da área de TI, com atribuições de manutenção da rede e dos sistemas, em períodos em que não estejam fisicamente na CGU.

Relação com as características da solução

2.6. Para o atendimento das necessidades tecnológicas da CGU, a solução de desktops virtuais deve:

- 2.6.1. Permitir que a solução seja permanentemente atualizada, a partir do fornecimento de todas as versões, *features*, *releases*, *fixes* e *service packs*, bem como o acesso manuais e boletins técnicos com informações que assegurem a plena utilização dos produtos licenciados, sem custo adicional para a CGU; e
- 2.6.2. Manter as características técnicas e funcionalidades da solução atual, conforme o disposto no Anexo I do Estudo Técnico Preliminar, para fins de compatibilidade com a infraestrutura já adquirida.
- 2.6.3. Prever a contratação, junto a parceiro do fabricante da solução de desktops virtuais, de serviço técnico especializado para a realização de atividades operacionais complexas como atualização do produto, implantação de novas funcionalidades, migração de ambiente, dentre outras.

- 2.7. Ressalta-se que o objeto da contratação não incide nas hipóteses vedadas pelos artigos 3º e 4º, bem como as vedações do art. 5º da IN SGD/ME nº 94/2022.
- 2.8. Registra-se que foram observados os guias, manuais e modelos publicados pelo Órgão Central do SISP (art. 8º, §2, da IN SGD/ME nº 94/2022º).

Relação com os volumes da solução

- 2.9. A Controladoria-Geral da União dispõe de 720 (setecentos e vinte) licenças perpétuas do *software Citrix Virtual Apps and Desktops Premium Edition*, para usuários concorrentes, para as quais se busca a renovação do suporte técnico e o direito de atualização, pelo período de 36 (trinta e seis) meses.
- 2.10. Em relação aos serviços técnicos especializados, estima-se a utilização de até 400 (quatrocentas) horas, no período de 3 (três) anos.

ANO	HORAS DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS
1	100
2	150
3	150
TOTAL	400

2.11. Ressalta-se que o quantitativo de serviços técnicos especializados é uma estimativa, razão pela qual a CONTRATANTE não está obrigada a realizar a execução em sua totalidade, sendo realizada sob demanda, mediante expedição de Ordem de Serviço específica à CONTRATADA, durante a vigência contratual.

Resultados e benefícios a serem alcançados

- 2.12. Ambiente com suporte ativo, apoiando a continuidade do serviço de desktops virtuais para a CGU.
- 2.13. Manutenção das funcionalidades técnicas e compatibilidade com a infraestrutura atual.

- 2.14. Aproveitamento do conhecimento técnico adquirido pelas equipes no produto Citrix *Virtual Apps and Desktops*, mantendo a produtividade e qualidade do trabalho.
- 2.15. Preservação do investimento com a manutenção das licenças perpétuas adquiridas no ano 2020.
- 2.16. Apoio técnico especializado para atividades operacionais complexas.
- 2.17. Possibilidade de menor custo a longo prazo.

Do contrato plurianual

2.18. Justifica-se o período inicial superior a 12 (doze) meses pelas seguintes razões:

- 2.18.1 Para cobrir todo o período de suporte e direito de atualização do software;
- 2.18.2. Por trata-se de serviço continuado, a descontinuidade antecipada do serviço causaria prejuízos diante dos custos operacionais e financeiros de nova contratação.
- 2.18.3. No âmbito do Estudo Técnico Preliminar, a contratação por 36 (trinta e seis) meses mostrou-se mais econômica; e
- 2.18.4. A renovação contratual a cada 12 (doze) meses gera ônus administrativo, uma vez que envolve várias áreas da casa para sua realização.

Agrupamento da solução de TIC

2.19. Não haverá parcelamento da solução de TIC, pois em um cenário de atraso ou de frustração no fornecimento do item 1, a execução do item 2 estaria comprometida, haja vista que o ambiente de produção estaria sem o suporte do fabricante e sem o direito de atualização do produto, prejudicando assim o atingimento dos objetivos institucionais da CGU. Além disso, o agrupamento dos itens reduz o número de contratos, otimizando o trabalho de gestão administrativa.

2.20. Com fulcro nos art 49, inciso III, da Lei Complementar 123, de 2006 e nos art. 8º e art. 10, inciso II, do Decreto nº 8.538, de 2015, justifica-se a não utilização da cota de reserva de até 25% para este processo, dado que representa prejuízo ao conjunto ou complexo do objeto, conforme explicitado no item anterior.

3. Descrição da solução

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

3.2. A solução de TIC consiste na renovação de suporte e de direito de atualização do *software Citrix Virtual Apps and Desktops Premium Edition – Perpetual – Concurrent User* e contratação de serviços técnicos especializados durante período pré-estabelecido, para continuidade dos níveis de serviço da solução de virtualização de desktops, adquirida a partir do Contrato 35/2020 da CGU.

3.3. Os serviços que compõem a solução estão descritos no subitem 1.1 deste Termo de Referência.

4. Requisitos da contratação

Requisitos de Negócio:

4.1. A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

- 4.1.1. Garantir o suporte do ambiente de produção, com o fabricante, pelo período de 36 (trinta e seis) meses;
- 4.1.2. Ser tratada como serviço continuado, posto que a sua interrupção pode comprometer a execução das atividades finalísticas do Órgão.

Requisitos de Capacitação dos Usuários da Solução

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

Requisitos Legais

4.3. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal/1988, 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), à Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023, e a outras legislações aplicáveis.

Requisitos de Manutenção

4.4. O serviço de suporte e direito de atualização do *software Citrix Virtual Apps and Desktops Premium Edition*, a ser prestado pelo fabricante da solução, deve oferecer, sem custo adicional para a CGU:

- 4.4.1. Direito de atualização de software e pacotes de correção;
- 4.4.2. Direito de upgrade do produto para a última versão estável;
- 4.4.3. Apoio a dúvidas de configurações, funcionamento, atualizações de versões;
- 4.4.4. Análises e soluções de alertas e problemas apresentados pela solução;
- 4.4.5. Atendimento direto por técnicos do fabricante;
- 4.4.6. Acesso web à base de conhecimento oficial;
- 4.4.7. Abertura ilimitada de chamados de suporte;
- 4.4.8. Possibilidade abertura de chamados via interface web, e-mail ou telefone.

Requisitos Temporais

4.5. O prazo de entrega das licenças de suporte e direito de atualização será de 10 (dez) dias úteis, contados da emissão da Ordem de Serviço.

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.6. Todo e qualquer tipo de acesso ao ambiente da CONTRATANTE necessário ao suporte da solução deverá ser previamente autorizado pela CGU e respeitar as normas vigentes da CGU, mantendo o sigilo e a confidencialidade de qualquer informação que venha a obter conhecimento.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.7. Todos os softwares e atualizações deverão ser disponibilizadas para a CGU por meio eletrônico, pela Internet, de forma a evitar o impacto da produção de CD/DVD sobre recursos naturais (flora, fauna, solo, água, ar), de caixa de CD/DVD, de pacote, de transporte e de necessidade de desfazimento futuro.

4.8. Toda a documentação de software e base de conhecimento deverá estar disponível na Internet, de forma a evitar impacto sobre recursos naturais decorrentes de produção de material de impressão, de pacotes e de desfazimento futuro.

4.9. O suporte técnico deverá ser prestado de forma remota, pela Internet, buscando evitar impacto sobre recursos naturais decorrentes do transporte de pessoas para o ambiente da CGU.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.10. Não se aplica, uma vez que a solução já está implantada na CGU.

Requisitos de Projeto e de Implementação

4.11. Para os serviços técnicos especializados:

4.11.1. Os serviços serão requisitados e gerenciados por Ordens de Serviço (OS), as quais serão detalhadas e autorizadas, de acordo com as demandas específicas.

4.11.2. As Ordens de Serviço que possam provocar impacto/indisponibilidades deverão ser executadas prioritariamente fora do horário normal de expediente, em dias úteis, após agendamento e autorização da CONTRATANTE.

Requisitos de Implantação

4.12 Não se aplica, uma vez que não haverá implantação por parte da CONTRATADA.

Requisitos de Garantia e Manutenção

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

4.14. A manutenção por atualizações ou correções das versões das licenças deverão seguir a política definida pelo fabricante da solução para o licenciamento perpétuo.

Requisitos de Capacitação Da Equipe Técnica

4.15. Não faz parte do escopo da contratação a realização de capacitação técnica à equipe que atuará com a solução relacionados ao objeto da presente contratação.

Requisitos de Experiência Profissional

4.16. Para os serviços técnicos especializados:

4.16.1. As atividades deverão ser atendidas e executadas em função do seu nível de complexidade. Dada a sua variação, deverá ser disponibilizado o profissional com o nível de conhecimento adequado e proporcional ao nível de complexidade da atividade.

Requisitos de Formação da Equipe

4.17. Não serão exigidos requisitos de formação da equipe para a presente contratação.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

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

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

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.19. No que couber, a CGU, a futura Contratada e seus eventuais provedores de serviço diretamente envolvidos nesta solução deverão se comprometer a proteger os direitos fundamentais de liberdade e privacidade, bem como o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativo ao tratamento de dados pessoais, atuando em consonância com a Política de Segurança da Informação da CGU, nos termos da Portaria nº 587, de 10 de março de 2021, bem como o disposto na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD) e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI).

Vistoria

4.20. Não há previsão de vistoria para a licitação, por se tratar de licitação para contratação de suporte e direito de atualização de software. As informações apresentadas neste Termo de Referência são suficientes para elaboração de proposta de preços.

Outros Requisitos Aplicáveis

4.21. Não foram vislumbrados outros requisitos aplicáveis.

Sustentabilidade:

4.22. Além dos critérios de sustentabilidade contemplados na descrição do objeto, não foram encontrados requisitos aplicáveis a esta contratação no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, elaborado pela Câmara Nacional de Sustentabilidade da Consultoria Geral da União/Advocacia Geral da União, edição setembro/2023.

Subcontratação

4.23. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

Garantia da contratação

4.24. Considerando que o suporte técnico do software *Citrix Virtual Apps and Desktops* será exercido pelo fabricante da solução, o risco de má prestação ou de interrupção do serviço é extremamente baixo. Portanto, não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

Papeis e responsabilidades

4.25. São obrigações da CONTRATANTE:

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

4.25.2. 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;

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

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

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

4.25.6. comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

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

4.25.8. 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.

4.26. São obrigações do CONTRATADO:

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

4.26.2. Na hipótese de afastamento do preposto definitivamente ou temporariamente, a CONTRATADA deverá comunicar ao gestor do contrato por escrito o nome e a forma de comunicação de seu substituto até o fim do próximo dia útil;

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

4.26.4. 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;

4.26.5. 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;

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

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

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

4.26.9. 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;

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

4.26.11. Não fazer uso das informações prestadas pela CONTRATANTE para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão.

5. Modelo de execução do objeto

Reunião inicial

5.1. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, a reunião inicial poderá ser realizada 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.

5.2. Caso se opte pela realização de reunião inicial, ela 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 10 (dez) dias corridos da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da CONTRATANTE.

5.2.1. A reunião poderá ser on-line ou presencial, a critério das partes.

5.2.2 Deverão participar da reunião, por parte da CONTRATADA, no mínimo, o seu Preposto.

5.2.3 Deverão participar da reunião, por parte da CONTRATANTE, no mínimo, a Equipe de Fiscalização do Contrato.

5.2.4 Deverão ser tratados na reunião assuntos relacionados a esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato.

5.3. 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.

Modelo de solicitação de serviços

5.4. A CONTRATANTE emitirá uma Ordem de Serviço à CONTRATADA, em até 90 (noventa) dias corridos a partir da data de assinatura do contrato, para formalizar o início da execução dos serviços previstos no item 1.

5.4.1 O prazo de entrega das licenças e de suporte e direito de atualização será de 10 (dez) dias úteis, contados da emissão da Ordem de Serviço.

5.5. A execução dos serviços técnicos especializados será feita sob demanda da CONTRATANTE, formalizada por meio de Ordem de Serviço (OS).

5.5.1. A CONTRATANTE poderá realizar a abertura de uma ou mais OS.

5.5.2. Ao final do prazo de cada OS, a CONTRATADA deverá encaminhar relatório analítico das atividades executadas.

Formas de abertura de chamados

5.6. Item 1: Suporte Citrix Virtual Apps and Desktops

5.6.1. Web: <https://support.citrix.com/>

5.6.2. Telefone: 0800 891 2796

5.6.3. E-mail

5.7. Item 2 - Consultoria ou chamados pró-ativos:

5.7.1. Sistema web da CONTRATADA.

5.7.2 Telefone

5.7.3 E-mail

Local e horário da prestação dos serviços

5.8. O suporte técnico reativo seguirá o horário e prazos definidos nos Níveis de Serviço.

5.9. Os serviços técnicos especializados (item 2) serão realizado em horário acordado entre as partes, sendo exigível a sua prestação, no mínimo, nos dias úteis entre 08:00 e 18:00 horas.

5.10. Local da prestação do suporte técnico presencial, quando aplicável:

5.10.1. Controladoria-Geral da União (CGU/Sede), SAUS Quadra 5, Ed. Multibrasil, Bloco A, lotes 9 /10, 6º andar - Coordenação de Infraestrutura Tecnológica (CGTEC/DTI) - Asa Sul, Brasília - DF, 70070-050

Materiais a serem disponibilizados

5.11. Não serão disponibilizados materiais para a CONTRATADA, devido às características do objeto.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

5.12. A demanda da CGU tem por base as características mencionadas no Estudo Técnico Preliminar e neste Termo de Referência.

Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021)

5.13. A CONTRATADA prestará garantia dos serviços executados durante toda vigência contratual, incluindo possíveis prorrogações.

5.14. A assistência para problemas com sintomas específicos encontrados durante o uso de produtos Citrix inclui a resolução de um problema específico, de uma mensagem de erro ou de uma funcionalidade que não estiver funcionando como deveria.

Repasse de conhecimento para a Contratada

5.15 Não haverá repasse de conhecimento por parte da contratante, devido às características do objeto.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

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

Disponibilização de infraestrutura para a Contratada

5.17. Não há infraestrutura a ser disponibilizada para a CONTRATADA.

Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle

5.18. As quantidades são as indicadas no item 1.1 deste Termo de Referência.

Mecanismos formais de comunicação

5.19. Os mecanismos formais de comunicação, entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, serão os seguintes:

5.19.1. Ordem de Serviço (OS);

5.19.2. Ata de Reunião;

5.19.3. Ofício;

5.19.4. Sistema de abertura de chamados;

5.19.5. E-mail.

5.19.6. Ligações telefônicas.

Forma de pagamento

5.20. Após procedimentos descritos nos subitens "Do Recebimento", "Liquidação" e subsequentes da Seção 7, os serviços serão pagos da seguinte forma:

5.20.1. Para o serviço de suporte descrito no item 1, o pagamento ocorrerá conforme a tabela a seguir:

Ano	Período de prestação do serviço	Forma de pagamento	Data	Valor estimado antes da licitação
1	Meses de 1 a 12	3 (três) parcelas, com vencimento em 30/60/90 dias	Após a entrega das licenças previstas no item 5.4.1	R\$ 779.652,00, dividido em três parcelas iguais de R\$ 259.884,00
2	Meses de 13 a 24	Parcela única	1 ano após a entrega das licenças previstas no item 5.4.1	R\$ 779.652,00
3	Meses de 25 a 36	Parcela única	2 anos após a entrega das licenças previstas no item 5.4.1	R\$ 779.652,00

5.20.2. Para os serviços técnicos especializados descritos no item 2, o pagamento ocorrerá sob demanda, de acordo com o quantitativo de horas previsto nas Ordens de Serviço.

Manutenção de sigilo e normas de segurança

5.21. 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.

5.22. O Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, no momento da assinatura do contrato (ANEXO II);

5.23. O Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação, independente de prestarem serviço presencial ou remotamente (ANEXO III).

6. Modelo de gestão do contrato

6.1. 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.

6.2. 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.

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

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

6.5. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Preposto

6.6. 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.

6.7. A 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.

Fiscalização

6.8. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos.

Fiscalização Técnica

6.9. 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)

6.10. 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.

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

6.12. 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.

6.13. 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.

6.14. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual.

Fiscalização Administrativa

6.15. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

6.16. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência,

Gestor do Contrato

6.17. 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.

6.18. 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.

6.19. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

6.20. 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.

6.21. 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.

6.22. 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.

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

6.24. O gestor do contrato autorizará ainda o faturamento, com base nas informações produzidas no Termo de Recebimento Definitivo, a ser encaminhada ao preposto da contratada.

7. Critérios de medição e pagamento

Critérios de aceitação

7.1. Informações com a descrição, quantidades, e vigência desta contratação deverão estar de acordo com a Tabela 1 do item 1.1 deste Termo de Referência.

Procedimentos de Teste e Inspeção

7.2. O procedimento de teste e inspeção, que será realizado pelo agente da CONTRATANTE responsável pelo aceite e recebimento da solução, consistirá em:

7.2.1. Para o item 1:

7.2.1.1. Acessar a conta exclusiva da CGU no site do fabricante: <https://citrix.com>;

7.2.1.2. Verificar se há contrato de Suporte cadastrado com a descrição, quantidades e vigência, de acordo com a especificação técnica deste Termo de Referência e a Proposta Comercial.

7.2.2 Para o item 2:

7.2.2.1 Seguirá o procedimento previsto nas especificações técnicas dispostas no Anexo I, com base nas informações descritas em Ordem de Serviço.

Níveis mínimos de Serviço Exigido

7.3 Os níveis mínimos de serviço exigidos:

7.3.1. Para o item 1, seguirá a política do fabricante do *software Citrix Virtual Apps and Desktops* para o suporte do tipo *CSS Select*, conforme o disposto no ANEXO VI - *Citrix Support Coverage, Resolution and Response Times*.

7.3.2. Para o item 2, o Nível Mínimo de Serviço exigido será definido pelo atingimento do resultado estabelecido no escopo, dentro do prazo estipulado em sua respectiva Ordem de Serviço.

7.3.2.1. O serviço somente será considerado concluído, quando o resultado definido na OS for alcançado ou entregue.

7.3.2.2. No caso do não atingimento do Nível Mínimo de Serviço, poderá ser aplicado:

7.3.2.2.1. refazimento do serviço definido no escopo da OS em nova data acordada, sem cobrança de horas adicionais;

7.3.2.2.2. aceite parcial, com redução do número de horas previamente estimadas, resultando em crédito de horas de suporte para serem utilizadas posteriormente pela Contratante.

7.3.2.3. A opção a ser aplicada no caso do não atingimento do Nível Mínimo de Serviço, decorrerá de negociação com a contratada em função da vantajosidade para a Contratante.

7.3.2.4. Em caso de não haver consenso entre as duas partes, aplicar-se-á retenção ou glosa do valor a ser faturado, considerando a soma do valor unitário das horas não cumpridas na OS, a juízo da contratante, conforme os procedimentos previstos nos itens 7.15 ao 7.17 deste documento.

Do recebimento

7.4. Os serviços serão considerados entregues:

7.4.1. a partir do recebimento das licenças de suporte referentes ao item 1 deste Termo de Referência. O prazo de entrega das referidas licenças é de 10 (dez) dias úteis, a partir da emissão da Ordem da Serviço,

7.4.2. após a conclusão das atividades previstas em Ordem de Serviço, para os serviços técnicos especializados referentes ao item 2 deste Termo de Referência.

7.5. A emissão do Termo de Recebimento Provisório ocorrerá em até 02 (dois) dias úteis, contados a partir do recebimento dos serviços disponibilizados pela CONTRATANTE.

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

7.5.2. 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, se for o caso, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

7.6. A CONTRATANTE efetuará os testes de conformidade e verificação do objeto entregue de acordo com os procedimentos de teste e inspeção, com os critérios de aceitação e os níveis mínimos de serviço exigidos, a cargo dos Fiscais Técnico e Requisitante do Contrato.

7.7. 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.

7.7.1. 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)

7.7.2. 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

7.8. 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.

7.9. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de até 8 (oito) dias úteis, contados do recebimento provisório, pelo Gestor do Contrato, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado.

7.10. O atesto da Nota Fiscal/Fatura, os procedimentos e prazos para liquidação e pagamento ocorrerão da forma descrita nos itens **Liquidação** (a partir do subitem 7.31) , **Prazo para pagamento** (a partir do subitem 7.40) e **Forma de pagamento** (a partir do subitem 7.42);

7.11. 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 pertine à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

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

7.12.1. Em caso de verificação de desconformidade será dado encaminhamento das demandas de correção à Licitante Vencedora, a cargo do Gestor do Contrato ou, por delegação de competência, de membro da Equipe de Fiscalização do Contrato.

7.13. 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.

7.14. Cronograma de Eventos para Recebimento e Aceitação do objeto:

Evento	Descrição do evento	Prazo Máximo	Responsável
1	Disponibilização das licenças de suporte	10 dias úteis da confirmação de recebimento da Ordem de Serviço	Licitante Vencedora
2	Recebimento Provisório.	Evento 1 + 2 dias úteis	CGU
3	Recebimento Definitivo	Evento 2 + 8 dias úteis	CGU
4	Procedimentos de pagamento	Evento 3 + 10 dias úteis	CGU

Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

7.15. 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:

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

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

7.16. O atraso injustificado na entrega do objeto ensejará o desconto de 0,50% (zero virgula cinquenta pontos percentuais), por dia de atraso, sobre o valor da parcela inadimplida, limitado a 5 (cinco) dias úteis de atraso.

7.17. O atraso superior a 05 (cinco) dias úteis ensejará a aplicações das Sanções Administrativas previstas neste Termo de Referência.

Sanções Administrativas

7.18. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o contratado que:

7.18.1. der causa à inexecução parcial do contrato;

7.18.2. der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

7.18.3. der causa à inexecução total do contrato;

7.18.4. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

7.18.5. apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

7.18.6. praticar ato fraudulento na execução do contrato;

7.18.7. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

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

7.19. Nos termos do art. 162 da Lei 14.133/2021, o atraso injustificado na execução do contrato sujeitará a CONTRATADA à multa de mora, prevista nos demais itens, garantida a prévia defesa.

7.20. Nos termos do art. 156 da Lei 14.133/2021, pela inexecução total ou parcial do contrato, a Administração pode, garantida a prévia defesa, aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

7.20.1. **Advertência por escrito**, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);

7.20.1.1 Atraso injustificado, superior a 5 (cinco) dias, na entrega dos produtos ou no início da execução da ordem de serviço ou na finalização da execução da OS, limitada à incidência de 15 (quinze) dias de atraso. No caso de atraso superior a este período será aplicada a multa moratória prevista no item 7.20.4.1., por todo o período de atraso;

7.20.2. **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nos itens 7.18.2, 7.18.3 e 7.18.4, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);

7.20.3. **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nos itens 7.18.5, 7.18.6, 7.18.7 e 7.18.8 do subitem acima deste Termo de Referência, bem como nos itens 7.18.2, 7.18.3 e 7.18.4, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).

7.20.4. Multa:

7.20.4.1. Moratória de 0,50% (zero vírgula cinquenta por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, para todo o período de atraso, no caso de atraso injustificado na entrega dos produtos, limitada a incidência de 30 (trinta) dias. O atraso superior a 30 (trinta) dias autorizará a Administração a promover o cancelamento do Contrato;

7.20.4.1.1 O valor máximo da multa será equivalente a 30 (trinta) dias corridos de atraso. A partir deste momento, além da multa, aplica-se o impedimento de licitar e contratar do item 7.20.2., podendo, à critério da administração, configurar inexecução total da obrigação assumida, culminando na rescisão do contrato.

7.20.4.2 Moratória de 2% (dois por cento) por dia, sobre o valor da OS, em caso de atraso injustificado no início da execução da OS, superior a 5 (cinco) dias úteis, limitada a incidência a 10 (dez) dias úteis. A multa está limitada a 10% (dez por cento) do valor da OS;

7.20.4.2.1 Após o décimo dia útil e a critério da Administração, nos casos de atrasos injustificados no início da execução da OS, poderá ocorrer a não-aceitação da OS, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução parcial do contrato;

7.20.4.3 Compensatória de 2% (dois por cento) sobre o valor do contrato, no caso de inexecução parcial da obrigação assumida;

7.20.4.4. Compensatória de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do contrato, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

7.20.4.5. **Compensatória** de 5% (cinco por cento) sobre o valor total da contratação, nos casos de rescisão contratual por culpa da CONTRATADA;

7.20.4.6. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

7.21. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência 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)

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

7.22.1. 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).

7.22.2. 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).

7.22.3. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

7.23. 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.

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

7.24.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

7.24.2. as peculiaridades do caso concreto;

7.24.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

7.24.4. os danos que dela provierem para o Contratante;

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

7.25. 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)

7.26. 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 Termo de Referência ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com 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).

7.27. O Contratante deverá, no prazo máximo 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)

7.28. 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.

7.29. 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.

7.30. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

Liquidação

7.31. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

7.32. 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:

- 7.32.1. o prazo de validade;
- 7.32.2. a data da emissão;
- 7.32.3. os dados do contrato e do órgão contratante;
- 7.32.4. o período respectivo de execução do contrato;
- 7.32.5. o valor a pagar; e
- 7.32.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.33. Os prazos para recebimento provisório e definitivo dos serviços contratados estão mencionados nos itens 7.5 e 7.9.

7.34. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, 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 à contratante;

7.35. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

7.36. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

7.37. 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.

7.38. 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.

7.39. 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.

7.40. 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

7.41. O pagamento será efetuado no prazo máximo 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.

7.42. 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 do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) de correção monetária.

Forma de pagamento

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

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

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

7.46. 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.

7.47. 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.

Cessão de crédito

7.48. 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.

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

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

7.50. 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](#).

7.51. 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.

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

Do reajuste

7.54. Os preços inicialmente contratados são fixos e irredutíveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 03/05/2024.

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

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

7.57. 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).

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

7.59. 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..

7.60. 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.

7.61. O reajuste será realizado por apostilamento.

8. Critérios de seleção do fornecedor

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

8.1. 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, sugerindo-se o modo de disputa ABERTO e FECHADO.

Regime de execução

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

Critérios de aceitabilidade de preços

8.3. O valor máximo aceitável para os itens é o previsto no subitem 1.1 deste Termo de Referência.

Da proposta comercial para licitação

8.4. A licitante deverá enviar proposta comercial no modelo disponível no Anexo V - Modelo de Proposta de Preço.

8.5. A licitante deverá apresentar, juntamente com sua proposta comercial:

8.5.1. Declaração que ateste a não ocorrência do registro de oportunidade, de modo a garantir o princípio da competitividade, conforme disposto no art. 5º da Lei nº 14.133, de 2021, e em atendimento ao item 1.7 do Anexo da IN SGD/ME nº 94/2022.

Da Aplicação da Margem de Preferência

8.6. Em conformidade com o disposto no art. 4º da Lei 14.133/2021, quando couber, será aplicado o direito de preferência de que trata os arts. 42 a 49 da Lei Complementar nº 123/06.

8.7. Não será aplicada margem de preferência de que trata o art. 26 da Lei nº 14.133/2021, tendo em vista que a contratação trata de suporte técnico e direito de atualização de 720 (setecentos e vinte) licenças perpétuas da solução *Citrix Virtual Apps and Desktops Premium Edition*, o qual não se enquadra nas hipóteses previstas nos incisos I e II do caput do art. 26, além disso, os referidos incisos carecem de regulamentação.

Exigências de habilitação

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

Habilitação jurídica

8.9. **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;

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

8.11. **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>;

8.12. **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;

8.13. **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](#).

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

8.15. **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

8.16. **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](#).

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

8.19. 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.

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

8.21. 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](#);

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

8.23. 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;

8.24. 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.

8.25. 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.

8.26. O fornecedor deverá ainda apresentar Declaração de que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição.

Qualificação Econômico-Financeira

8.27. 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, ou de sociedade simples ([art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021](#));

8.28. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - ([Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II](#));

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

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

8.29.2. 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

8.29.3. 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.

8.29.4. 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.

8.30. 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 5% do valor total estimado da contratação.

8.31. 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](#)).

8.32. 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

8.33. Para os serviços técnicos especializados referentes ao objeto do item 2 do item 1.1 deste Termo de Referência, o fornecedor deverá apresentar 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.

8.34. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão conter, no mínimo, os seguintes elementos:

8.34.1. Nome do órgão ou empresa responsável pela emissão do atestado, com o CNPJ, inscrição estadual, endereço completo, o período de execução dos serviços e o número do contrato;

8.34.2. Manifestação acerca do conteúdo e da qualidade dos serviços/itens prestados/fornecidos, atestando que cláusulas contratuais foram cumpridas satisfatoriamente e que não consta dos arquivos da contratante nenhum registro desabonador de aspectos comerciais ou técnicos da contratada;

8.34.3. Identificação do responsável pela emissão do atestado, com nome, função e telefone para solicitação de informações adicionais.

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

8.36. 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.

Participação em Consórcio

8.37. Será permitida a participação de empresas em consórcio, observado o disposto no art. 15 da lei 14.133/2021.

9. Estimativas do Valor da Contratação

Valor (R\$): 2.618.956,00

9.1. O custo estimado total da contratação é de R\$2.618.956,00 (Dois milhões, seiscentos e dezoito mil, novecentos e cinquenta e seis reais), conforme demonstrado a seguir:

Grupo	Item	Descrição	CATSER	MÉTRICA	Unidade	Valor Unitário Estimado	Valor total Estimado
1	1	Renovação de suporte e de direito de atualização do software Citrix Virtual Apps and Desktops Premium Edition – Perpetual – Concurrent User, pelo período de 36 (trinta e seis) meses.	27510	Unidade	720	R\$3.248,55	R\$2.338.956,00
	2	Serviços técnicos especializados	27260	Horas	400	R\$700,00	R\$280.000,00
Custo total estimado							R\$2.618.956,00

10. Adequação orçamentária

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

10.1.1. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- I) Gestão/Unidade: 370003;
- II) Fonte de Recursos: 1000000000;
- III) Programa de Trabalho: 0010 – Sustentação e Modernização dos Serviços de Tecnologia de Informação e Comunicações;
- IV) Elemento de Despesa: 33904010 – SUPORTE A USUÁRIOS DE TIC; e
- V) Plano Interno: SIAFI: 10.24.00 - Gestão de Tecnologia da Informação.

10.2. Para o serviço de suporte descrito no item 1, a previsão da execução orçamentária ocorrerá conforme a tabela a seguir:

Ano	Período de prestação do serviço	Forma de pagamento	Data	Valor estimado antes da licitação
2025	Meses de 1 a 12	3 (três) parcelas, com vencimento em 30/60/90 dias	Após a entrega das licenças previstas no item 5.4.1	R\$ 779.652,00, dividido em três parcelas iguais de R\$ 259.884,00
2026	Meses de 13 a 24	Parcela única	1 ano após a entrega das licenças previstas no item 5.4.1	R\$ 779.652,00
2027	Meses de 25 a 36	Parcela única	2 anos após a entrega das licenças previstas no item 5.4.1	R\$ 779.652,00

10.3. Para os serviços técnicos especializados descritos no item 2, o pagamento ocorrerá sob demanda, de acordo com o quantitativo de horas previsto nas Ordens de Serviço.

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

11. 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](#).

MARCO ANTONIO DE SOUZA

Integrante Requisitante



Assinou eletronicamente em 12/09/2024 às 13:50:10.

RAFAEL DIAS DE OLIVEIRA CONCEICAO SILVA

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 11/09/2024 às 15:58:47.

Despacho: Declaro que o conteúdo do presente documento está adequado às disposições das Instruções Normativas SEGES /ME nº 81/2022.

HENRIQUE APARECIDO DA ROCHA

Autoridade Máxima de TIC



Assinou eletronicamente em 12/09/2024 às 15:13:11.

FLAVIA DE ALENCAR RAMOS

Integrante Administrativa



Assinou eletronicamente em 12/09/2024 às 14:45:49.

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - ESPECIFICACAO TECNICA - 36 meses.pdf (100.47 KB)
- Anexo II - Termo Compromisso.pdf (123.07 KB)
- Anexo III - Termo de Ciencia.pdf (114.93 KB)
- Anexo IV - Ordem de Servico.pdf (73.93 KB)
- Anexo V - Modelo de Proposta de Preco.pdf (120.03 KB)
- Anexo VI - Citrix Support Coverage, Resolution and Response Times.pdf (764.84 KB)

Anexo I - ESPECIFICACAO TECNICA - 36 meses.pdf

ANEXO I – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

- A. Todos os requisitos especificados, independentemente do verbo utilizado, deverão estar disponíveis e completamente funcionais, exceto quando explicitamente mencionado o contrário.
- B. A CGU reserva-se o direito de diligenciar, após apresentação da proposta, o fornecedor e/ou fabricante para comprovação das informações prestadas na proposta.
- C. A solução ofertada deve atender a todos os requisitos técnicos descritos abaixo:

1	Renovação de suporte e do direito de atualização do software <i>Citrix Virtual Apps and Desktops Premium Edition – Perpetual - Concurrent User</i>
1.1	Consiste na renovação de suporte técnico do fabricante e do direito de atualização do software <i>Citrix Virtual Apps and Desktops Premium Edition – Perpetual – Concurrent User</i> , para 720 (setecentos e vinte) usuários.
1.1.1	O suporte deverá ser do tipo <i>CSS Select</i> .
1.1.2	O período de renovação deverá ser de 36 (trinta e seis) meses, a partir da emissão de Ordem de Serviço, para formalizar o início do suporte e direito de atualização.
1.1.3	<i>Número de série:</i> LA-0002845626-00633
1.1.4	<i>ID da organização:</i> 49964941

2	Serviços técnicos especializados
2.1	Os serviços técnicos especializados serão solicitados sob demanda, por meio de Ordem de Serviço (Anexo IV), com objetivo de apoiar a equipe técnica da CGU na realização de atividades técnicas no contexto da solução de virtualização de desktops (componentes de software Citrix Virtual Apps and Desktops e Citrix ADC), como por exemplo:
2.1.1	Atualização dos produtos;
2.1.2	Apoio nas definições do produto, incluindo, dentre outras:
2.1.2.1	a disponibilização e otimização de imagens dos desktops;
2.1.2.2	a criação de perfis diferenciados para os usuários;
2.1.2.3	a criação e atualização das ofertas de aplicativos;

2.1.2.4	a implementação de integrações;
2.1.2.5	a configuração e aplicação de políticas de segurança no ambiente.
2.1.3	Ativação de novas funcionalidades.
2.1.4	Troubleshooting.
2.1.5	Tunning.
2.1.6	Elucidação de dúvidas técnicas.
2.1.7	Instalação de expansões no licenciamento.
2.2	Os serviços serão requisitados e gerenciados por Ordem de Serviços (OS), as quais serão detalhadas e autorizadas, de acordo com as demandas específicas.
2.2.1	Os serviços deverão ser prestados por acesso remoto.
2.2.2	A Contratada deverá informar o telefone, endereço eletrônico e/ou site na Internet, para a abertura das Ordens de Serviço.
2.2.3	A prestação do serviço se dará no formato de pacotes de horas, com no mínimo 1 hora e no máximo 40 horas semanais.
2.2.4	A CONTRATANTE poderá emitir Ordem de Serviço até o atingimento do limite de horas contratado, ao longo de 36 (trinta e seis) meses, podendo estas serem utilizadas a qualquer tempo.
2.3	A participação da CONTRATADA em reuniões para assinatura dos termos da OS, entrega de produtos, resolução de dúvidas, negociação de prazos ou quaisquer outras questões referentes ao trabalho, não resultará em remuneração adicional.
2.4	A autorização para o início das atividades se dará única e exclusivamente por meio de Ordem de Serviços (OS), emitida pela CONTRATANTE.
2.5	As Ordens de Serviço serão repassadas à CONTRATADA, que dará encaminhamento interno para sua execução.
2.5.1	As atividades deverão ser atendidas e executadas em função do seu nível de complexidade. Dada a sua variação, deverá ser disponibilizado o profissional com o nível de conhecimento adequado e proporcional ao nível de complexidade da atividade.
2.5.2	A complexidade das atividades considera a relevância dos serviços, sua precedência sobre as demais, sua dificuldade operacional, o grau de documentação existente, as características dos profissionais de mercado e sua capacidade em cumprir as atividades.
2.5.3	As Ordens de Serviço que possam provocar impacto/indisponibilidades deverão ser executadas prioritariamente fora do horário normal de expediente, em dias úteis, após agendamento e autorização da CONTRATANTE.

2.5.4	Todos os serviços devem ser executados e documentados obedecendo aos critérios estabelecidos em metodologia a ser indicada pela CONTRATADA e referendada pela CONTRATANTE.
2.6	A aceitação da Ordem de Serviço só se dará se os produtos entregues estiverem de acordo com o especificado na OS e forem homologados pela fiscalização do contrato.
2.7	O CONTRATANTE deverá:
2.7.1	Supervisionar a execução e implantação dos produtos objetos das Ordens de Serviço;
2.7.2	Analisar a qualidade dos serviços realizados pela CONTRATADA, anexando elementos comprobatórios do atendimento
2.7.3	Verificar e aprovar as ordens de serviço/relatórios de serviços encaminhados pela CONTRATADA.

Anexo II - Termo Compromisso.pdf



ANEXO II - MINUTA

TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

CONTRATO Nº _____ /201X

A <**PESSOA JURÍDICA OU FÍSICA CONTRATADA**> doravante referida simplesmente como **CONTRATADA**, inscrita no CNPJ/MF sob o número <NÚMERO DO CNPJ>, com endereço <ENDEREÇO>, neste ato representada pelo <VÍNCULO DO SIGNÁRIO COM A CONTRATADA>, <**NOME DO SIGNATÁRIO**>, nos termos do <CONTRATO OU TERMO ADITIVO EM QUE FOI PACTUADO O SIGILO>, compromete-se a observar o presente TERMO DE COMPROMISSO, firmado perante a **UNIÃO**, por meio do **CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**, doravante referido simplesmente como **CGU**, em conformidade com as cláusulas que seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O objeto deste TERMO DE COMPROMISSO é a necessária e adequada proteção às informações controladas de propriedade exclusiva da CGU fornecidas à CONTRATADA para que possa desenvolver as atividades contempladas especificamente no Contrato nº ____/____.

Subcláusula Primeira - A CONTRATADA reconhece que, em razão da prestação de serviços à CGU, tem acesso a informações que pertencem à CGU, que devem ser tratadas como controladas.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

O termo "informações controladas de propriedade exclusiva da CGU" abrange toda informação, por qualquer modo apresentada ou observada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, pen drives, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outras a que, diretamente ou através de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, venha a CONTRATADA ter acesso durante ou em razão da execução do contrato celebrado.

Subcláusula Primeira - Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, a CONTRATADA deverá mantê-la sob sigilo até que seja autorizada expressamente pelo representante legal da CGU, referido no Contrato, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma, a ausência de manifestação expressa da CGU poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES

A CONTRATADA compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa da CGU, das informações controladas reveladas.

Subcláusula Primeira – As informações de caráter técnico observadas ou informadas durante a execução do contrato que impactem especificamente os produtos ou serviços fornecidos e prestados pela CONTRATADA poderão ser utilizadas por essa para a melhoria de seus produtos, reparos ou mesmo compartilhados com outros clientes sem a necessidade de autorização prévia da CGU. Em nenhum momento o nome da CGU ou outra fonte poderá ser vinculada ou distribuída conjuntamente com a informação dos produtos da CONTRATADA.

Subcláusula Segunda - A CONTRATADA compromete-se a não utilizar, bem como a não permitir que seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos utilizem, de forma diversa da prevista no contrato de prestação de serviços à CGU, as informações controladas reveladas.

Subcláusula Terceira - A CONTRATADA deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços à CGU, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações controladas reveladas.

Subcláusula Quarta - A CONTRATADA possuirá ou firmará acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo.

Subcláusula Quinta - A CONTRATADA obriga-se a informar imediatamente à CGU qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha tomado conhecimento ou ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

CLÁUSULA QUARTA - DO DESCUMPRIMENTO

A quebra do sigilo das informações controladas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa da CGU, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre a CGU e a CONTRATADA sem qualquer ônus para a CGU. Nesse caso, a CONTRATADA estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CGU, inclusive os de ordem moral, bem como as responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.

CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DAS INFORMAÇÕES

A CONTRATADA devolverá imediatamente à CGU, ao término do Contrato, todo e qualquer material de propriedade desta, inclusive registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse, bem como de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação considerada confidencial, nos termos do presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, a que teve acesso em decorrência do vínculo contratual com a CGU.

CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor a partir de sua assinatura e enquanto perdurar a natureza sigilosa ou restrita da informação, inclusive após a cessação da razão que ensejou o acesso à informação.

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Os casos omissos neste TERMO DE COMPROMISSO, assim como as dúvidas surgidas em decorrência da sua execução, serão resolvidos pela CGU.

Por estarem de acordo, a CONTRATADA, por meio de seu representante, firma o presente TERMO DE COMPROMISSO, lavrando em duas vias de igual teor e forma.

Brasília, DF, ____ de _____ de ____.

<REPRESENTANTE DA CONTRATADA>

<VÍNCULO DO REPRESENTANTE COM A CONTRATADA>

RG:

CPF:

DE ACORDO:

(integrantes da equipe técnica da CONTRATADA)

Nome:

RG:

Nome:

RG:

Anexo III - Termo de Ciencia.pdf

ANEXO III - TERMO DE CIÊNCIA

INTRODUÇÃO

Visa obter o comprometimento formal dos empregados da contratada diretamente envolvidos no projeto sobre o conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na Instituição.

IDENTIFICAÇÃO

Contrato N°:			
Objeto:			
Contratante:	Controladoria-Geral da União		
Gestor do Contrato:		Matr.:	
Contratada:		CNPJ:	
Preposto da Contratada:		CPF:	

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer o teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes na Contratante:

- a) [Portaria CGU nº 587/2021](#): Institui a Política de Segurança da Informação da Controladoria-Geral da União;
- b) [Norma Complementar nº 05/2017](#): Estabelece as diretrizes para o uso dos recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito da CGU; e
- c) [Código de Conduta da CGU](#);

CIÊNCIA

CONTRATADA – Empregados

<Nome>

Matrícula: <Matr.>

<Nome>

Matrícula: <Matr.>

<Nome>

Matrícula: <Matr.>

<Nome>

Matrícula: <Matr.>

<Nome>

Matrícula: <Matr.>

<Nome>

Matrícula: <Matr.>

_____, _____ de _____ de 20____.

Anexo IV - Ordem de Servico.pdf

ANEXO IV - ORDEM DE SERVIÇO

INTRODUÇÃO

Por intermédio da Ordem de Serviço será solicitado formalmente à Contratada a prestação de serviço ou o fornecimento de bens relativos ao objeto do contrato.

1 – IDENTIFICAÇÃO

Ordem de Serviço/OFB N°:						
Contrato n°:						
Contratada:						
Data da Emissão:		Área Requisitante do Serviço:				
Usuário Solicitante:						
E-mail:				Telefone:		
Solução de TI:						

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS/SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS

Item	Descrição do Produto ou Serviço	Métrica	Valor Unit. (R\$)	Quantidade/Volume	Valor Total (R\$)
1					
...					
TOTAL					

3 – INSTRUÇÕES COMPLEMENTARES

--

4 – CRONOGRAMA			
Item referente ao Produto/Serviço	Início Previsto	Fim Previsto	Prazo Máximo

5 – ARTEFATOS / PRODUTOS	
Fornecidos	A serem gerados e/ou atualizados

6 – CIÊNCIA	
CONTRATANTE	
Área Requisitante	Gestor do Contrato
<div></div> <div><Nome do Responsável pela área requisitante></div> <div>Matr.: <nº da matrícula></div> <div>Local, <dd/mm/aaaa></div>	<div></div> <div><Nome do Responsável pela área requisitante></div> <div>Matr.: <nº da matrícula></div> <div>Local, <dd/mm/aaaa>.</div>
CONTRATADA	
PREPOSTO	

<Nome do Preposto>

CPF: *<CPF do Preposto>*

Local, *<dd/mm/aaaa>*._____:____horas

Anexo V - Modelo de Proposta de Preco.pdf

ANEXO V – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

1. IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA:

Razão Social e CNPJ:

Telefone:

Pessoa para contato:

2. PREÇOS

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO MENSAL (R\$1,00)	VALOR TOTAL 60 MESES (R\$1,00)
1	1	Renovação de suporte e de direito de atualização do software Citrix Virtual Apps and Desktops Premium Edition – Perpetual – Concurrent User, pelo período de 36 (trinta e seis) meses. CATSER 27510	UN	720		
	2	Serviços técnicos especializados CATSER 27260	Horas	400		
	Valor Total Estimado					

3. ENTREGA

Prazo de entrega:

4. VALIDADE DA PROPOSTA:

(não inferior a 60 (sessenta) dias corridos, a contar da data de sua apresentação)

5. COMPOSIÇÃO DOS PREÇOS:

Nos preços propostos acima estão incluídos todas as despesas, considerando tributos e demais encargos de qualquer natureza incidentes sobre o objeto deste Pregão.

Esta empresa declara estar ciente de que a apresentação da presente proposta implica na plena aceitação das condições estabelecidas no Edital e seus Anexos.

(Local e data)

(Assinatura do Representante Legal, com NOME COMPLETO)

Anexo VI - Citrix Support Coverage, Resolution and Response Times.pdf

[Support](#)[Downloads](#)[Documentation](#)[Community \(https://com](#)[Log in](#)[Citrix.c](#)

Support Coverage, Resolution and Response Times

Title

Support Coverage, Resolution and Response Times

URL Name

CTX459919-support-coverage-resolution-and-response-times

CTX Number

CTX459919

Article Type

Reference

Created Date

1/Jun/2022

Last Modified Date

16/Jul/2024

Information

This article is part of the (Legacy) Worldwide Support Services Delivery Guides, which focuses on delivery of support services. Please go [here \(https://support.citrix.com/article/CTX318051\)](https://support.citrix.com/article/CTX318051) to view the latest guides updated in 2024.

Citrix reserves the right to make updates to its Customer Success Services packages and requirements, at its sole discretion, from time to time, as business needs require. The relevant Citrix web pages will be updated with respect to any updates as of their effective date.

Table of Contents

1. [Support Coverage](#)
2. [Resolution Times and Response Times](#)

Support Coverage

Support coverage is provided based on a customers selected support package and incident severity level. Please see below for the breakdown by package and severity. Note: Severity is determined jointly by the customer and Citrix. For more information on Severity Levels, see the [Resolution Times and Response Times \(https://support.citrix.com/article/CTX321061#Eleven\)](https://support.citrix.com/article/CTX321061#Eleven) section.

Customer Success Services (CSS)

- CSS Core, Advanced, and Select provide Business Hours support and 24/7/365 for Severity 1 issues only.
- CSS Priority, Priority Plus or TRM receive 24/7/365 for Severity 1 and Severity 2 and Business Hours for all other issues.

Appliance Maintenance & Hardware Maintenance

- Bronze and Silver provide Business Hours support only.

Was this page helpful?



Start Chat



- Gold/Gold Plus and Standard/Expedited provide 24/7/365 for Severity 1 and Business Hours for all other issues.
- Priority, Priority Plus or TRM with Gold, or TRM with Gold Plus are entitled to 24/7/365 for Severity 1 and Severity 2 and Business Hours for all other issues.

24/7/365 and Business Hours Support

- **24/7/365:** Provides assistance for Severity 1 issues for all package level offerings. CSS Priority, Priority Plus, TRM with Gold, or TRM with Gold Plus customers receive 24/7/365 for Severity 1 and Severity 2 issues.
- **Business Hours:** Provides assistance for Severity 2 and all other issues, during region's local business hours of customer's registered Citrix Account Org ID, Monday - Friday excluding local public holidays.
For example, customer with registered Citrix Account Org ID registered in America's region will be supported during America's business hours only.

Note: [How to find your Citrix Account Org ID \(https://support.citrix.com/article/CTX200149\)](https://support.citrix.com/article/CTX200149)

Business Hours per Region (8 a.m. - 6 p.m.)

Business hours support is provided as listed below for each region.

Americas

- **Americas, EST:** USA (EST), USA (CST), Latin America, Central America, Canada (EST)
- **Americas, PST:** USA including Hawaii (PST), USA (MST), Alaska, Canada (MST)

EMEA

- **EMEA West GMT:** Benelux Region, France Region, Iberia Region, Italy Region, Denmark Region, Finland Region, Norway Region, Sweden Region, UKI Region, South Africa, West Africa
- **Europe East/Middle GMT+3 (TRT):** Czechia Slovakia Hungary, Israel, Poland, Southern Eastern Europe, Bahrain, Russia, East Africa (Egypt), UAE, Saudi Arabia

APJ

- **India GMT+6:** India, Sri Lanka, Pakistan, Bangladesh, Thailand, Indonesia
- **East Asia GMT+8:** China, Hong Kong, Taiwan, Singapore, Western Australia (Perth), Japan, South Korea
- **ANZ GMT+11:** Eastern Australia, New Zealand

Note: Time zones may vary based on countries that observe daylight savings time (DST).

Resolution Times and Response Times

Citrix Technical Support provides a range of targeted response depending on the urgency of your issue. We do not guarantee resolution times—with no exceptions—given environmental nuances that can impact infrastructure products. For a complete list please refer to the table for initial response times:

Initial Response Times						
	CSS Core	CSS Advanced	CSS Priority	CSS Priority Plus	CSS Select	Appliance Maintenance X

Was this page helpful? ★ ★ ★ ★ ★



Start Chat



Severity 1	30 minutes	<30 minutes	<15 minutes	<10 minutes	<30 minutes	1 Hour
Severity 2	2 Business Hours	2 Business Hours	30 minutes	<30 minutes	2 Business Hours	4 Hours
Severity 3	8 Business Hours	6 Business Hours	4 Business Hours	4 Business Hours	8 Business Hours	24 Hours
Severity 4	8 Business Hours	8 Business Hours	4 Business Hours	4 Business Hours	8 Business Hours	5 Business Days

Support Severity Levels	
Severity 1 Logged by Phone	<p>Severity 1 - Critical Outage: Halts Operations with Financial Impact or relates to a high-risk security issue. No Workaround exists.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conditions that severely impact the primary functionality of the product, halts your business operations creating significant financial and no workaround exists. • Issue occurs with high frequency or duration and could require drastic measures to restore services. • There is a high-risk security issue, as determined by Citrix. <p>Return Material Authorization (RMA) Shipment for Hardware Units</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bronze: 10 days • Gold/Silver and Standard: Next business day • Gold Plus and Expedited: Delivery within 4 hours after Citrix authorizes the issuance of a replacement Product from the Service Center Customer Participation in Resolution You have a dedicated resource available to work with the Citrix team while the issue is being investigated. Ongoing Customer Communication Every day until situation stabilized (workaround; date for private); updates thereafter at customer agreed upon intervals. <p>Customer Participation in Resolution</p> <p>You have a dedicated resource available to work with the Citrix team while the issue is being investigated. Ongoing Customer Communication Every day until situation stabilized (workaround; date for private); updates thereafter at customer agreed upon intervals.</p> <p>Ongoing Customer Communication</p> <p>Every day until situation stabilized (workaround; date for private); updates thereafter at customer agreed upon intervals.</p> <p>Severity 1 Restoration Targets for Customer Success Services – Priority and Priority Plus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cloud platform uptime availability in any 30-day calendar period. Learn More (https://docs.citrix.com/en-us/citrix-cloud/overview/service-level-agreement.html). • Non-Platform Restoration Target: <ul style="list-style-type: none"> • Priority: Severity 1 <6hr • Priority Plus: Severity 1 <4hr

Was this page helpful? ★ ★ ★ ★ ★



Start Chat

Severity 2 Logged by Phone, Chat and Web	<p>Severity 2 – Production Impact: Service is highly degraded and impacts the ability to deliver services. No reasonable workaround exists.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Situations that cause a high impact to large portions of business operations, services are degraded to the point of major impact on usage preventing critical documented functions from working as expected. • Workarounds may be available, but not scalable. • Productivity is impacted or A major project milestone is at risk. <p>Return Material Authorization (RMA) Shipment for Hardware Units</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bronze: 10 days • Gold/Silver and Standard: Next business day • Gold Plus and Expedited: Delivery within 4 hours after Citrix authorizes the issuance of a replacement Product from the Service Center <p>Customer Participation in Resolution</p> <p>Will have resource(s) identified to work with Citrix, upon request, to support remediation (run debug tools, apply potential fixes/ workarounds, etc.). Timing of response to requested actions commensurate with that provided by Citrix, unless there is a mutually agreed upon deviation.</p> <p>Ongoing Customer Communication</p> <p>Every 2 business day updates until situation stabilized. Updates thereafter at customer agreed upon intervals.</p>
Severity 3 Logged by Phone, Chat and Web	<p>Severity 3 - System Impaired: Features or functionality are impaired, but users can still leverage the service.</p> <ul style="list-style-type: none"> • The issue has an impact on administration, maintenance, operation or other secondary functions or a major issue for which a temporary work around is available. • There's a reduction in the software capacity, but still able to handle expected load. With available workarounds, functionality and operations are impaired but can continue with some restrictions. • Some operational impairment but users can continue to operate. <p>Return Material Authorization (RMA) Shipment for Hardware Units</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bronze: 10 days • Gold/Silver and Standard: Next business day • Gold Plus and Expedited: Delivery within 4 hours after Citrix authorizes the issuance of a replacement Product from the Service Center <p>Customer Participation in Resolution</p> <p>Will have resource(s) identified to work with Citrix, upon request, to support remediation (run debug tools, apply potential fixes/ workarounds, etc.). Timing of response to requested actions commensurate with that provided by Citrix, unless there is a mutually agreed upon deviation.</p> <p>Ongoing Customer Communication</p> <ul style="list-style-type: none"> • Every 5 business days until resolution (or date for final fix) delivered to customer. Updates provided every 2 weeks thereafter, with customer approval.



Was this page helpful? ★ ★ ★ ★ ★



Start Chat



Severity 4 Logged by Phone, Chat and Web	<p>Severity 4 – General Guidance: General usage or configuration questions. No business or production impact.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Question or issue that does not impact the systems functions and doesn't affect the system's ability to deliver expected services to end-users. • Includes routine technical queries such as usage, configuration, navigation and, feature related questions. • Minimal or no impact on business operations. • "How to" questions regarding features/functionality • Minor errors in documentation <p>Return Material Authorization (RMA) Shipment for Hardware Units</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bronze: 10 days • Gold/Silver and Standard: Next business day • Gold Plus and Expedited: Delivery within 4 hours after Citrix authorizes the issuance of a replacement Product from the Service Center <p>Customer Participation in Resolution</p> <p>Will have resource(s) identified to work with Citrix, upon request, to support remediation (run debug tools, apply potential fixes/ workarounds, etc.). Timing of response to requested actions commensurate with that provided by Citrix, unless there is a mutually agreed upon deviation.</p> <p>Ongoing Customer Communication</p> <p>Bi-weekly update until resolution (or date for resolution) provided to customer. Updates provided monthly thereafter, with customer approval.</p>
---	---


Additional Resources

For more information on Citrix support services delivery, resources, and program guidelines, please review the full contents of the [Worldwide Support Services Delivery Guide](https://support.citrix.com/article/CTX318051) (<https://support.citrix.com/article/CTX318051>).

Looking to review your services benefits:

- Subscription customers, go [here](http://www.citrix.com/cloud) (<http://www.citrix.com/cloud>).
- Perpetual customers, go [here](https://www.citrix.com/support/programs/) (<https://www.citrix.com/support/programs/>).

Disclaimer

 [Site feedback](#)

FOLLOW CITRIX

  
(<https://twitter.com/citrix>) (<https://www.linkedin.com/company/citrix>) (<https://www.facebook.com/citrix>)



[Legal](https://www.cloud.com/legal) (<https://www.cloud.com/legal>) |

[Do Not Sell My Personal Information](https://www.cloud.com/do-not-sell-my-information) (<https://www.cloud.com/do-not-sell-my-information>) |

[Cookie Preferences](#)

 **Start Chat**

Was this page helpful? ★ ★ ★ ★ ★ © 2024 Cloud Software Group, Inc. All rights reserved.