

Termo de Referência 5/2023

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
5/2023	113211-CENTRO REG. DE CIENCIAS NUCLEARES DO NORDESTE	LEILA MARIA RODRIGUES DE SOUSA MARIZ	29/04/2025 12:59 (v 5.0)
Status	ASSINADO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC	90054/2022	01351.000151/2023-45

1. Definição do objeto

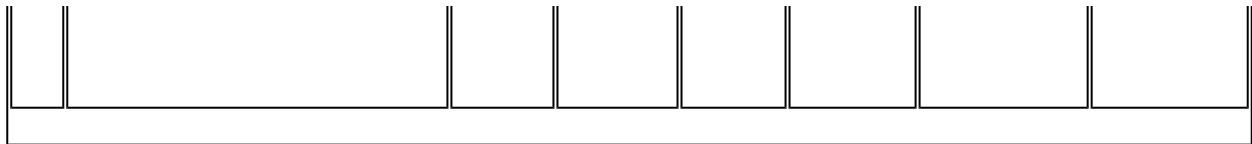
Referência: Arts. 12 a 24 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022

1. CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO

1.1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

Contratação de empresa na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para prestação de serviços continuados de Centro de Suporte de TIC, compreendendo as tarefas de suporte técnico remoto e presencial com manutenção preventiva e corretiva de microcomputadores, servidores, monitores, notebooks, impressoras laser, impressoras jato de tinta, scanners, estabilizadores, nobreaks e equipamentos de controle de segurança digital existentes e que vierem a ser adquiridos pelo CRCN-NE (Centro Regional de Ciências Nucleares do Nordeste), com assistência técnica restabelecendo o pleno funcionamento dos equipamentos nas dependências da CONTRATANTE, através de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis de serviços (ANS - Acordo de Níveis de Serviço) previamente estabelecidos, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Item	Especificação	CATSER	Unidade de Medida	Cod PMC-TIC	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
1	Serviço de suporte técnico nível 1 e 2, remoto e presencial nas dependências da CONTRATANTE, de segunda à sexta, das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00.	26908	Anos	Não se aplica	5	R\$ 141.509,20.	R\$707.546,00
2	Serviço de manutenção preventiva semestral e corretiva sob demanda, com o fornecimento de toda a mão-de-obra e ferramentas necessárias para realização da assistência técnica dos equipamentos presentes no inventário da CONTRATANTE.	27103	Anos	Não se aplica	5	R\$ 84.630,80	R\$ 423.154,00



1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comuns, pois os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, sendo prestados preferencialmente por empresas fornecedoras de serviço técnico em Tecnologia da Informação e Comunicação(TIC).

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 5(cinco) anos contados a partir do(a) assinatura do contrato, prorrogável por até 10(dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº14.133, de 2021.

1.4. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que as ferramentas computacionais são imprescindíveis para a realização do trabalho do pesquisador, da produção, do ensino e da administração o fato dos serviços de execução continuada interrompidos por causa de equipamentos paralisados acarretará danos e prejuízos à Administração Pública , sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando que esse tipo de serviço exige um maior tempo e esforço de implantação, uma vez que se faz necessário um conhecimento inicial do parque computacional, das diretrizes da instituição, da ferramenta de gestão de chamados, inventário, etc.

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

2. Fundamentação da contratação

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERANDO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

O CRCN-NE faz uso intensivo de recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) na execução das atividades técnico-gerenciais e técnico-administrativas, de ensino e pesquisa, visando o cumprimento das missões institucionais tanto do CRCN-NE, como da CNEN. A infraestrutura de Tecnologia da Informação é um componente estratégico para a execução das atividades de radioproteção, segurança, ensino, pesquisa e desenvolvimento de tecnologias nucleares e administrativo-gerenciais do CRCN-NE.

Para consecução dessas atividades é imprescindível o uso intenso de recursos de tecnologia da informação tais como a produção de digitalização de documentos eletrônicos para automação de processos através do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) e através de ferramenta de gestão eletrônica de documentos/automação de fluxo de trabalho (GED/Workflow), serviço de correio eletrônico e sistemas corporativos disponibilizados através da Intranet que manipulam dados armazenados em gerenciadores de bancos de dados internos e, ainda, sistemas estruturantes do governo disponibilizados através da Internet, bem como todos demais processos e sistemas utilizados e executados pela área tecno-científica do CRCN-NE.

No desempenho das atividades técnico-gerenciais, o CRCN-NE gera, armazena e processa uma grande quantidade de dados e informações e o aumento da utilização de serviços de TI por cerca de 120(cento e vinte) usuários da rede local do CRCN-NE, demandam cada vez mais atendimentos para instalação e configuração de software e hardware, orientação na utilização de softwares de automação de escritório e sistemas corporativos

Com a finalidade de orientar a aplicação dos recursos em TIC, a CNEN(Comissão Nacional de Ciências Nucleares), da qual o CRCN-NE faz parte como uma de suas unidades, desenvolveu o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC-2025-2027) de forma a contribuir com o alcance dos objetivos institucionais, em conformidade com os princípios da razoabilidade, padronização e economicidade, buscando a sinergia entre as Unidades da CNEN e demais órgãos do governo.

Uma das diretrizes do PDTIC-CNEN-2025-2027 é a promoção da melhoria contínua e da disponibilidade das soluções informatizadas de forma a manter adequada a Infraestrutura de TIC visando alcançar um dos objetivos institucionais que é assegurar o suporte administrativo, logístico, de recursos humanos e de tecnologia da informação e comunicação.

Até 2023, o CRCN-NE dispunha de uma empresa contratada para prestação de Suporte ao Usuário de TIC, com suporte técnico presencial e conserto de equipamentos, mas, com o encerramento do contrato, que já tinha sido prorrogado, o Centro ficou sem a prestação desse serviço.

Nesse contexto, consideradas ainda as limitações do serviço público vinculadas à ampliação da equipe técnica, a principal premissa que justifica esta contratação é possibilitar a prestação do serviço de atendimento dos chamados direcionados à área de Tecnologia da Informação(TI) do CRCN-NE , cuja contratação baseia-se tanto no grande volume de requisições, quanto na insuficiência e formação

técnica do atual quadro interno de profissionais Soma-se a isso, o fato de que a grande maioria dos equipamentos do parque computacional do CRCN-NE estão fora da vigência da garantia dos fabricantes e da dificuldade de recursos para reparo e aquisição de novos equipamentos, sendo fundamental manutenção preventiva e corretiva constante dos mesmos.

A solução de TIC objeto destes TR consiste na contratação de nova empresa especializada em suporte técnico presencial e remoto, além de reparo de equipamentos possibilitando a continuidade do modelo de atendimento de chamados técnicos, que vêm sendo amplamente utilizado pelos usuários internos e externos da instituição e atendendo tão bem as demandas da instituição.

3. Descrição da solução

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

3.1 O atendimento a usuários de TIC compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a manutenção dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários do CRCN-NE. Esses serviços são passíveis de execução indireta, nos termos da legislação vigente, e constituem atividades de alta relevância, por apoiar processos finalísticos e administrativos das instituições que integram a Administração, contribuindo assim para manter em funcionamento as operações e funções dos diversos órgãos.

Para fins dessa contratação serão considerados os seguintes serviços continuados especializados de atendimento a usuários de TIC, para suporte e manutenção da infraestrutura de TIC: Operação de uma Central de Serviços de TIC (Service Desk) com atendimentos de primeiro e segundo nível, bem como manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos pertencentes ao parque computacional do CRCN-NE, considerando mão de obra, ferramentas e troca de eventuais peças de reposição, necessárias para o reparo dos equipamentos.

O serviço de Service Desk do CRCN-NE consiste na realização de atendimentos, através da abertura de chamados no Portal Web. No Sistema WEB, os usuários deverão realizar a abertura e acompanhamento de chamados, fazer consultas à Base de Conhecimento, possibilitando a pesquisa de erros conhecidos e procedimentos padronizados para a sua resolução. Esse portal deverá ser desenvolvido a partir da ferramenta de software livre GLPI (sigla em francês: Gestionnaire Libre de Parc Informatique , ou "Gestor de Equipamentos de TI de Código Aberto", em português).

Os serviços de atendimento do 1º, 2º níveis prestados pelo Service Desk:

- Registrar os chamados e atendimentos efetuados no GLPI (parametrizado, disponibilizado e fornecido pela CONTRATADA).
- Toda a atuação definida dentro do escopo de atividades do 1º, 2ºniveis deverão contemplar os usuários do CRCN-NE, infraestrutura, serviços, suporte aos sistemas, hardware e softwares.
- Prover os recursos tecnológicos complementares necessários à prestação dos serviços, como rádios comunicadores, celulares em grupo, Headsets (fones) e ferramentas necessárias à execução de serviços de atendimento presencial e em bancada.
- Na relação de ferramentas devem conter todos os utensílios necessários à execução dos serviços, tais como: Kit de ferramentas para computador (chaves de fenda, chaves philips, alicates); Mini aspirador de pó; HD externo; Pen Drive; Doc Station para 2 HDs; Kit Jogo De Chave Allen; Jogo Kit Chave Torx; conjunto composto por multímetro digital e kit para solda. Essa relação de ferramentas de responsabilidade da contratada não é exaustiva e não a isenta de prover quaisquer outras ferramentas e utensílios para a completa e perfeita execução dos serviços.
- Prover uniforme que deverá ser utilizado obrigatoriamente pelos profissionais alocados no Service Desk e deverá ser composto por calça, camisa polo e bota de segurança EPI 100% Couro.

3.1.1 Suporte Técnico de 1º NÍVEL (Central de Serviços)

O atendimento de 1º nível se refere à Central de Serviços.

O serviço de 1º Nível compreende a solução completa de suporte técnico remoto e presencial aos usuários de TIC do CRCN-NE. São considerados parte da solução e devem ser providos pela CONTRATADA os seguintes itens: profissionais especializados, microcomputadores conectados em rede, softwares básicos, software de gestão de atendimento, serviços e aparelhos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para a execução desse tipo de serviço, incluindo a comunicação ativa com usuários.

3.1.2 Suporte Técnico de 2º NÍVEL

O atendimento de 2º nível consiste na prestação de serviços de suporte técnico especializado aos usuários de TIC do CRCN-NE, com atendimento presencial ou remoto, aos sistemas corporativos, equipamentos e softwares instalados, que não estejam na competência de solução pela equipe de 1º nível do Service Desk.

3.1.3 Suporte Técnico de 3º NÍVEL (Infraestrutura de Rede, Banco de Dados e Segurança)

O atendimento de 3º nível é composto pelos grupos solucionadores de infraestrutura, rede, banco de dados e segurança e não faz parte do escopo deste contrato, sendo executado pelos profissionais da CONTRATANTE.

3.1.4 Manutenção Preventiva e Corretiva de Equipamentos

Serviços de manutenção preventiva e corretiva, com substituição de peças, das estações de trabalho, notebooks, scanners e impressoras disponíveis para atendimento das necessidades de negócio da CNEN/CRCN-NE, que constam no inventário da instituição.

Serão realizados os seguintes serviços:

- Reparo físico ou troca de peça/componente internas dos equipamentos a fim de restabelecer o pleno funcionamento;
- Limpeza interna e externa e lubrificação de engrenagens de fôr o caso;
- Formatação, reinstalação e reparação de sistema operacional de usuário;
- Backup e recuperação de dados;
- Configuração de antivírus;
- Remoção de vírus;
- Instalação, atualização, testes e reparação de softwares aplicativos;
- Configuração, teste e verificação de impressora local;
- Configuração, teste e verificação de impressora em rede;
- Configuração, teste e verificação de acessos à rede;
- Limpeza geral, gabinetes (interno e externo) monitores, teclados e mouses

Não fazem parte o fornecimento de quaisquer materiais de consumo, dos desktops, impressoras ou scanners.

3.3. O objeto da contratação está alinhado ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação 2025-2027, além de previsto no Plano Anual de Contratações 2025, conforme detalhamento a seguir:

Necessidade Elencada no PDTIC CNEN 2025-2027	
ID	Descrição
N1	Manutenção e Atualização de Infraestrutura computacional (CRCN-NE)

Alinhamento aos Planos Estratégicos

ID	Objetivos Estratégicos (Conforme disposto no PDTIC CNEN 2025-2027)
OETI09	Dispor de infraestrutura moderna, segura, escalável e robusta

Alinhamento ao PDTIC 2025-2027

ID	Ação do PDTIC	ID	Necessidade do PDTIC associada
A061	Supporte de TI com manutenção de equipamentos	N22	Prover suporte de TIC ao usuário final (presencial e re-moto) e sustentar as operações de infraestrutura de TIC – Service Desk

Alinhamento ao PAC 2025

--	--

Item	Descrição do item do PAC
26	Renovação do Contrato de Manutenção de Equipamentos de Informática

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

4. Requisitos da contratação

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1 Requisitos de Negócio:

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

4.2.1 O serviço de *Service Desk* consiste na realização de atendimentos através de Portal Web, onde os usuários poderão realizar a abertura e acompanhamento de chamados. Através do Portal Web os usuários poderão fazer consultas à Base de Conhecimento, possibilitando a pesquisa de erros conhecidos e procedimentos padronizados para a sua resolução.

4.2.2 Os serviços de atendimento do 1º e 2º níveis prestados pelo *Service Desk* deverão:

- Registrar os chamados e atendimentos efetuados no Sistema da Central de Serviços;
- Toda a atuação definida dentro do escopo de atividades do 1º, 2º níveis e da manutenção de equipamentos deverão contemplar os usuários do CRCN-NE.
- Prover os recursos tecnológicos complementares necessários à prestação dos serviços, como rádios comunicadores, celulares em grupo, Headset (fones) e ferramentas necessárias à execução de serviços de atendimento presencial e em bancada, relacionados à itens de hardware e de cabeamento estruturado de rede local.

4.2.3 Na relação de ferramentas devem conter todos os utensílios necessários à execução dos serviços, tais como: T Kit de ferramentas para computador (chaves de fenda, chaves philips, alicates); Mini aspirador de pó; HD externo; Pen Drive; Doc Station para 2 HDs; Kit Jogo De Chave Allen; Jogo Kit Chave Torx; conjunto composto por multímetro digital e kit para solda. Esta relação de ferramentas não isenta a contratada da obrigação de prover quaisquer outras ferramentas e utensílios para a completa e perfeita execução dos serviços.

4.2.4 O horário de atendimento do *Service Desk* será de segunda a sexta-feira das 08:00 às 17:00

4.3 Requisitos de Capacitação

4.3.1 A CONTRATADA deverá ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços que poderão ser demandados a qualquer tempo por meio de chamados.

4.3.2 Essa capacitação técnica deverá ser demonstrada mediante a apresentação de atestados, conforme itens de habilitação técnica, que comprovem experiência na prestação dos serviços similares e compatíveis com as características e quantidades objeto deste processo licitatório.

4.3.3 A capacitação de novos profissionais é parte integrante do processo seletivo de responsabilidade da CONTRATADA e deverá ser aplicada de acordo com perfis definidos a todos os profissionais designados para a prestação dos serviços. A carga horária dos treinamentos é variável, devendo satisfazer os conteúdos relativos a cada atividade, tendo como referência a carga horária mínima de 20 (vinte) horas por profissional.

4.3.4 Antes de ingressar, os profissionais deverão ser treinados nos seguintes conteúdos:

- Estrutura organizacional do CRCN-NE;
- Técnicas de atendimento;
- Regras de comportamento e disciplina;

- Normas operacionais e de segurança da informação do CRCN-NE;
- Sigilo profissional;
- Sistema de gestão de demandas;
- Base de conhecimento, scripts e outros documentos inerentes ao processo de atendimento.

4.3.5 A CONTRATADA deverá promover treinamento continuado e reciclagem, minimamente, nos seguintes conteúdos:

- Instalação e configuração do Windows e Linux;
- Redes baseadas no Windows e no Linux;
- Boas práticas em segurança da informação;
- Gerenciamento de Desktop;
- Instalação de hardware e drivers;
- Funcionalidades do Microsoft Office;
- Configurações do Microsoft Outlook;
- Atendimento a servidores em teletrabalho.

4.3.6 O conteúdo do programa de formação de novos profissionais, referentes aos softwares comerciais e a regras de atendimento, deverão ser fornecidos pela CONTRATADA.

4.3.7 O conteúdo para o treinamento, referente aos sistemas e serviços providos pelo CRCN-NE serão fornecidos inicialmente pela CONTRATANTE e mantidos atualizados pela CONTRATADA.

4.3.8 Os treinamentos dos empregados da CONTRATADA deverão ser realizados em suas dependências, com prévio aviso à CONTRATANTE, para que, a seu critério, possa acompanhar a capacitação. A critério da CONTRATANTE, por conveniência e oportunidade, poderão ser franqueados espaços da CONTRATANTE para realização de eventuais capacitações, sem dispensa das responsabilidades da CONTRATADA pela sua organização.

4.4 Requisitos Legais

4.4.1 O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD /ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2001, Decreto 10.024, de 20 de setembro de 2019, e a outras legislações aplicáveis;

4.4.2 Todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos com a prestação dos serviços deverão assinar o Termo de Ciência, Anexo III a este Termo de Referência.

4.4.3 O pessoal empregado da CONTRATADA deverá ter o seu contrato de trabalho regido pela Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, sendo a ele assegurado, no mínimo, todos os direitos e benefícios determinados por lei, convenção, acordo, dissídio coletivo de trabalho, sentença normativa ou qualquer outro documento similar.

4.4.4 A CONTRATADA deverá apresentar, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, a pedido da CRCN-NE, quaisquer documentos que no entendimento da CRCN-NE possam produzir provas do cumprimento da regularidade da situação funcional dos seus empregados, inclusive exames de saúde e atestados médicos.

4.4.5 A CONTRATADA deverá entregar, até 2 (dois) dias após a assinatura do contrato, à fiscalização do contrato, relação com nome completo, número de CPF, número e série da Carteira de Trabalho e Previdência Social, número, órgão emissor e data de emissão da Carteira de Identidade, função exercida, salário, adicionais, gratificações, benefícios recebidos e sua quantidade, horário de trabalho, férias, licenças, faltas, ocorrências de todos os seus empregados que prestarão serviços à CRCN-NE.

4.4.6 No caso de substituição ou inclusão de empregados por parte da CONTRATADA, o preposto deverá entregar Termo de Ciência assinado pelo novo empregado envolvido na execução contratual.

4.4.7 Em caso da necessidade de substituição de funcionários da CONTRATADA ocasionada por situações adversas como: requisitos de qualificação profissional não atendidos, faltas, problemas de saúde dos profissionais, substituições, férias e outros o profissional substituto deverá possuir os mesmos requisitos de qualificação profissional do profissional a ser substituído.

4.4.8 A qualificação dos profissionais indicados pela CONTRATADA será verificada pela fiscalização do contrato quando do início da prestação dos serviços. Caso os requisitos de qualificação profissional não sejam atendidos ou sejam considerados insuficientes, a CONTRATADA deverá providenciar a substituição do funcionário indicado no prazo máximo de 24 horas.

4.4.9 Legislação

4.4.9.1 Constituição Federal, de 01 de abril de 1988 – artigos nº 37, inciso XXI, §§ 1º, 4º, 5º, 6º; 71, inciso X, §§ 1º e 2º; 170, IX; 173; 175, Parágrafo Único, I a IV; 195, § 3º;

4.4.9.2 Lei 14.133 de 21 de junho de 1993 – regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, estabelece normas gerais sobre licitações e contratos administrativos pertinentes a obras, serviços, inclusive de publicidade, compras, alienações e locações na esfera dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;

4.4.9.3 Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002 – institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

4.4.9.4 Decreto no 9.507, de 21 de setembro de 2018 - Dispõe sobre a execução indireta mediante contratação de serviços pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.

4.4.9.5 Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019 – regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

4.4.9.6 Decreto Nº 7.174, de 12 de maio de 2010 – regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União;

4.4.9.7 Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012 - estabelece critérios e práticas para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela administração pública federal;

4.4.9.8 Decreto Nº 7.845, de 14 de novembro de 2012 - Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento.

4.4.9.10 Instrução Normativa nº 05/2017, da Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão;

4.4.9.11 Instrução Normativa SLTI nº 05/2014 e alterações: Dispõe sobre os procedimentos administrativos básicos para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral.

4.4.9.12 NR 17 do MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO (MTE) e na recomendação técnica DSST nº 01/2005 do mesmo órgão;

4.4.9.13 Instrução Normativa SG/ME nº 01/2019: Dispõe sobre Plano Anual de Contratações de bens, serviços, obras e soluções de tecnologia da informação e comunicações no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional e sobre o Sistema de Planejamento e Gerenciamento de Contratações.

4.4.9.14 Instrução Normativa SGD/ME Nº 94/2022: Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

4.4.9.15 Portaria SGD/ME Nº 1.070, de 01 de junho de 2023: Estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

4.5 Requisitos de Manutenção

4.5.1 O sistema de gestão, base de conhecimento e todos os demais sistemas que compõem a solução demandarão manutenções preventivas, corretivas, evolutivas e adaptativas compreendendo os serviços, sistemas, processos, equipamentos e atividades inerentes ao ambiente tecnológico da CONTRATANTE (hardware e software).

4.5.2 À CONTRATADA compete a manutenção dos sistemas por ela fornecidos, sem ônus para CONTRATANTE.

4.5.3 Compete à CONTRATADA a manutenção da base de conhecimento, bem como o fornecimento dos equipamentos, ferramentas de trabalho e suprimentos necessários para os equipamentos e para o desempenho de suas atividades.

4.5.4 Compete à CONTRATADA a manutenção preventiva semestral e corretiva sob demanda, com o fornecimento de toda a mão-de-obra e ferramentas necessárias para realização da assistência técnica dos equipamentos presentes no inventário da CONTRATANTE.

4.5.5 Durante a vigência do contrato, o CONTRATANTE poderá proceder a vistorias periódicas às instalações da CONTRATADA para aferir o correto cumprimento dos aspectos técnicos, gerenciais e administrativos.

4.6 Requisitos Temporais

4.6.1 Os serviços deverão ser prestados nos dias úteis, de segunda à sexta-feira, das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00 na modalidade de atendimento presencial e/ou remoto.

4.7 Requisitos de Segurança e Privacidade

4.7.1 Todos os profissionais da contratada devem ser cadastrados junto ao CRCN-NE para que tenham acesso às suas dependências.

4.7.2 A contratada deve solicitar a criação de contas de acesso aos recursos de rede, de computadores e Sistema de Demandas do CRCN-NE e assegurar que seus colaboradores farão uso dos recursos oferecidos somente para atividades relacionadas à suas áreas de atuação.

4.7.3 Em caso de transferência, remanejamento ou desligamento de colaboradores a contratada deve solicitar o cancelamento de cadastramento, de contas de acesso aos recursos de rede, de computadores e Sistemas de Demandas.

4.7.4 A contratada deverá observar, rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança, seja relacionada a Tecnologia da Informação e Comunicação ou relacionada à segurança do trabalho.

4.7.5 Deve ser mantido sigilo sobre todos os ativos de informação e de processos do CRCN-NE e da contratada que se refiram ao CRCN-NE e demais unidades da CNEN.

4.8 Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.8.1 Princípios de responsabilidade ambiental devem embasar os serviços disponibilizados pela CONTRATANTE e devem utilizar metodologias que contribuam para a redução do impacto ambiental.

4.8.2 A CONTRATADA deverá implementar políticas visando a conscientização e sensibilização de seus empregados para a utilização adequada dos recursos utilizados na geração dos serviços objeto deste Contrato.

4.8.3 Independente do ambiente, da CONTRATADA ou da CONTRATANTE, os resíduos gerados durante a prestação dos serviços objeto deste Contrato, tais como papéis, tonners, cartuchos, lápis, canetas, pastas, entre outros, deverão ser consumidos de forma sistematizada, visando reduzir o consumo dos recursos naturais, sendo que sua destinação final deve seguir a orientação do Programa Coleta Seletiva (CSS) do Governo Federal e proporcionar a possibilidade de reciclagem, por meio de coleta seletiva de resíduos.

4.8.4 A CONTRATADA deve dar preferência para produtos duráveis, reparáveis e que possam ser aperfeiçoados, reciclados e recicláveis, bem como para bens, serviços e obras que considerem critérios compatíveis com padrões de consumo social e ambientalmente sustentáveis (Lei 12.305/2010).

4.8.5 A CONTRATADA deverá atender no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental. Destaca-se, as recomendações contidas no Capítulo III, DOS BENS E SERVIÇOS, com ênfase no art. 5º da Instrução Normativa nº 01/2010 STI/MPOG, bem como, o Decreto nº 7.746/2012 que estabelece critérios, práticas e diretrizes para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável e a Lei nº 12.305/2010 que institui a política de resíduos sólidos, no que couber.

4.8.6 É dever da CONTRATADA observar entre outras: o menor impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água; preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local; maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia; maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local; maior vida útil e menor custo de manutenção do bem e da obra; uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais; e origem ambientalmente regular dos recursos naturais utilizados nos bens, serviços e obras.

4.9 Requisitos de Arquitetura Tecnológica

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

4.9.2 A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Contratante. Caso não seja autorizada, é vedado à Contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela Contratante.

4.10 Requisitos de Projeto e de Implementação

Não se aplica.

4.11 Requisitos de Implantação

4.11.1 No momento da reunião inicial, a CONTRATADA deverá entregar PLANO DE IMPLANTAÇÃO à CONTRATANTE, contendo cronograma de início da execução da solução.

4.11.2 O plano de implantação, minimamente, deverá observar todos os subitens especificados na Descrição Detalhada da Solução de TI, deste documento.

4.11.3 Para efeito de regras iniciais dos trabalhos, após publicação do contrato, será tolerado um período de estabilização de 90 (noventa) dias corridos de carência para adaptações aos Níveis Mínimos de Serviço (NMS).

4.11.4 As metas de nível de serviço serão implementadas gradualmente durante o período de estabilização, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno requerido pela CONTRATANTE. Para tanto, serão consideradas as seguintes metas:

- Para o 1º mês de execução contratual: 70% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;
- Para o 2º mês de execução contratual: 80% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;
- Para o 3º mês de execução contratual: 90% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas.

4.11.5 Os serviços que contemplam o 1º nível compreendem a solução completa de suporte técnico remoto e presencial a clientes e usuários de TIC da CONTRATANTE.

4.11.6 São considerados parte da solução e devem ser providos pela CONTRATADA os seguintes itens:

- Instalações físicas adequadas a esse tipo de serviço;
- Mobiliário;
- Microcomputadores conectados em rede;
- Softwares básicos;
- Sistema de gestão de demandas;
- Sistema de telefonia com recursos de PABX, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível);
- Sistema eletrônico de gravação, equipamentos;
- Software para atuação remota em computadores dos usuários;
- Link dedicado de comunicação de dados com no mínimo 20 (vinte) Mbps;
- Material de consumo para uso de seus empregados.

4.11.7 Todos os encargos, serviços e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para a execução desse tipo de serviço, incluindo a comunicação ativa entre o Service Desk e os usuários.

4.11.8 Todos os custos de implantação e uso correrão por conta da CONTRATADA, devendo estar incluídos nos valores da contratação.

4.12 Requisitos de Garantia e Manutenção

4.12.1 O aceite e posterior pagamento dos serviços executados não exime a CONTRATADA das responsabilidades quanto às garantias específicas associadas a cada serviço desenvolvido e estabelecido na execução dos serviços.

4.12.2 Para garantir a fiel execução do Contrato, a CONTRATADA deverá prestar até o pagamento da primeira fatura, a garantia de 5% (cinco por cento) do valor do contrato assinado, em uma das modalidades previstas no art. 96, § 1º da Lei 14.133/21, ficando ressalvada desde já exigência de eventuais reforços de Garantia, dentro dos limites da Lei.

4.12.3 A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de mais 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual.

4.13 Requisitos de Experiência Profissional

4.13.1 A contratada deve dispor em seu quadro funcional de equipe com qualificações relacionadas abaixo:

- 01 Profissional com certificação PMP (Gerente de Projetos);
- 01 Profissional com certificação ITIL 4 Managing Professional;
- 01 Profissional com certificação COBIT 5 Foundation;
- 01 Profissional com certificação HDI CSM;

4.13.2 Atestado de Capacidade Técnica que comprove que a empresa proponente tenha experiência na prestação de serviços utilizando processos da metodologia ITIL (Information Technology Infrastructure Library), implantados abaixo:

- Gerenciamento de Portfólio, Gerenciamento de Catálogo de Serviços, Gerenciamento de Nível de Serviço, Cumprimento de requisição, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço Gerenciamento de Eventos, Gerenciamento de Disponibilidade;
- Em Centro de Suporte com capacidade para atender, no mínimo, 150 equipamentos de informática;

4.13.3 Atestado de Capacidade Técnica que comprove que a empresa proponente tenha experiência em Desenvolvimento de relatórios gerenciais que permita o acompanhamento dos níveis de serviço alcançados na prestação de serviços - painel de controle (dashboards), para sistema ITSM com, no mínimo, 300 (trezentos) chamados;

4.13.4 Atestado de Capacidade Técnica que comprove que a empresa proponente tenha experiência em instalação, configuração, manutenção de hardware, incluindo troca de placas e componentes nos ativos descritos nesse Termo de Referência, contemplando no mínimo:

- 150 (Cento e cinquenta) estações de trabalho (desktops/notebooks);
- 50 (cinquenta) impressoras (laser, jato de tinta, multifuncional).
- Atendimento N1 para ambiente com, no mínimo, 200 usuários
- Administração de Central de Serviços de ambiente com, no mínimo, 200 usuários
- Possuir laboratório habilitado para a manutenção dos equipamentos listados neste TR na cidade do Recife. Será aceita uma declaração de compromisso de instalação.
- Deverá haver a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos na prestação dos serviços, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade dos 3 (três) anos serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VIIA da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

4.14 Requisitos de Qualificação Profissional

4.14.1 A comprovação da qualificação do(s) profissional(is) designados(s) para prestação dos serviços se dará através da apresentação tempestiva de currículos detalhados, diplomas e documentação das certificações exigidas, que poderão ser apresentados em até 90 (noventa) dias a contar da data da assinatura do contrato;

4.14.2 A CONTRATANTE se reserva o direito de realizar auditorias a qualquer tempo para verificar se as competências mínimas solicitadas são atendidas pela CONTRATADA. Desta forma, quando solicitado, a CONTRATADA deverá apresentar os documentos comprobatórios da qualificação dos profissionais designados na prestação dos serviços, além das certificações requeridas;

4.14.3 Equipe de Service Desk - 1º Nível

- Diploma ou Certificado de conclusão, ou ao menos estar efetivamente cursando, devidamente registrado, de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou áreas correlatas em alinhamento com o objeto da contratação(informática, eletrônica, processamento de dados ou semelhantes) fornecido por instituição de ensino superior devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação (MEC);
- Experiência mínima comprovada de 03 (três) anos no atendimento a usuários de TI visando a resolução de dúvidas e/ou eventos referentes à configuração, instalação e manutenção de estações de trabalho dos usuários, incluindo, mas não se limitando, a sistemas operacionais, ferramentas de escritório e ao suporte de aplicativos;
- Experiência de pelo menos 1 (um) ano em suporte remoto e domínio das técnicas de atendimento por telefone; e
- Certificação HDI Support Center Analyst (HDI SCA); e/ou Certificação ITIL;

- Experiência mínima comprovada de 6(seis) meses nas seguintes áreas/tecnologias: Suporte Remoto, Windows, Linux(ex.: Fedora, CentOS, Debian, etc), Microsoft Office, Libre Office, Internet, Intranet, Rede Local Windows TCP/IP, Browsers de Acesso a Internet, Correio Eletrônico e Antivírus; e
- Habilidades: Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo; ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada; possuir dinamismo para atuar com atendimento a usuários.

4.14.4 Equipe de Service Desk - 2º Nível - Software

- Diploma ou Certificado de conclusão, devidamente registrado, de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou áreas correlatas, ou de curso de graduação de nível superior em qualquer área e curso de especialização, em nível de pós-graduação, na área na área de Tecnologia da Informação ou áreas correlatas, com carga horária mínima de 360 horas. Os diplomas e certificados devem ser fornecidos por instituição de ensino superior devidamente reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC); e
- Experiência mínima de 08 (oito) anos na área de TIC; e
- Certificação HDI *Support Center Analyst* (HDI SCA); e/ou Certificação Microsoft *Modern Desktop: Windows 10* ou Microsoft *Certified Solution Associate* (MCSA: Exam Windows 10) ou Microsoft *Technology Associate – Infraestrutura (MTA)* expedido pela Microsoft; e
- Certificação ITIL; e
- Experiência mínima comprovada de 6(seis) meses de atuação nas seguintes áreas/tecnologias: Active Directory, Suporte Remoto, Windows, Linux(ex.: Fedora, CentOS, Debian, etc), Microsoft Office, Libre Office, Internet, Intranet, Rede Local Windows TCP/IP, Browsers de Acesso a Internet, Correio Eletrônico e Antivírus.

4.14.5 Equipe de Service Desk- 2º Nível – Hardware

- Diploma ou Certificado de conclusão em curso técnico em Tecnologia da Informação ou Eletrônica, ou ao menos estar efetivamente cursando, devidamente registrado, em curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou Engenharia Elétrica ou áreas correlatas, fornecido por instituição de ensino superior devidamente reconhecidas pelo Ministério da Educação (MEC); e
- Experiência mínima de 05 (cinco) anos na manutenção corretiva em equipamentos de TIC, incluindo, mas não se limitando, microcomputador, monitor, notebook, impressoras, scanners e UPS; e
- Certificação ITIL; e
- Conhecimento nas seguintes áreas/tecnologias: Arquitetura de microcomputador padrão IBM/PC, Substituição de suprimentos e kits de manutenção em equipamentos de TIC em geral e Rede Local Windows TCP/IP.

4.15 Das Certificações Técnicas

Possuir em seu quadro funcional profissional com Certificação ITIL 4 Managing Professional.

Ter participado de cursos ou treinamentos de instalação, execução de configurações pós-instalação, gerenciamento de usuários, grupos e dispositivos, segurança, configuração de sistema, recuperação de dados e atualização de sistema *Windows 10 ou 11* equivalente a 50 horas;

Ter participado de cursos ou treinamentos de gerenciar arquivos, criar partições para sistemas de arquivos, administração de ambiente, contas de usuários, grupos e arquivos de sistema, controle de permissões de arquivos e pastas, segurança, rotinas de script, do sistema operacional *Linux* equivalente a 50 horas.

4.14.1 Os salários tomarão como base a Convenção Coletiva de Trabalho firmado pelo Sindicato dos Trabalhadores em Processamento de Dados, Informática e Tecnologia da Informação do Estado de Pernambuco (SindPD-P).

4.14.2 Os profissionais designados para a prestação de serviços nas dependências da contratante também deverão receber o adicional de periculosidade.

4.15 Requisitos de Formação da Equipe

4.15.1 A equipe mínima sugerida baseia-se na experiência dos contratos anteriores e no quantitativo de tarefas estimadas para a execução da presente contratação, sendo:

- 1 Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior
- 1 Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior

4.16 Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.16.1 O relacionamento entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA deverá acontecer através de um Preposto Contratual, que será o canal de comunicação entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE sobre todos os serviços aqui incluídos.

4.16.2 A CONTRATADA deverá dimensionar sua equipe de Gestão Operacional e de Qualidade, para alcançar e manter sempre os níveis de serviços.

4.16.3 Após a assinatura do Contrato, em até 05 dias úteis terá uma reunião inicial com entrega por parte da CONTRATADA do Plano de Implantação.

4.16.4 A Transição Inicial dos Serviços é a fase inicial da execução contratual, que objetiva a adaptação da CONTRATADA ao modelo de trabalho, aos sistemas de informação e ao ambiente tecnológico do CONTRATANTE.

4.16.5 A Reunião Inicial, convocada pelo Gestor do Contrato, abordará:

- Apresentação do Plano de Implantação;
- Esclarecimento de questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato;
- Presença do representante legal da CONTRATADA, que indicará formalmente o Preposto Contratual;
- Entrega da comprovação da formação e qualificação técnica do Preposto Contratual.

4.16.6 A fase de Transição Inicial dos Serviços será necessária para realização do repasse dos serviços, que consistirá na absorção dos conhecimentos e das competências necessárias para prover os serviços licitados, no estabelecimento do ambiente tecnológico e logístico necessário, e, se necessário for, na estruturação da equipe técnica especializada para a prestação dos serviços.

4.16.7 Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá nova fase de planejamento ou transição.

4.16.8 Para isso, a CONTRATADA deverá apresentar, em até 5 (cinco) dias úteis após a realização da Reunião Inicial, um Plano de Repasse dos Serviços, para aprovação do CONTRATANTE, que deverá conter detalhadamente o método de trabalho e a estratégia da CONTRATADA para o processo de absorção e execução dos serviços. O Plano de Repasse dos Serviços deverá tratar, no mínimo, dos seguintes tópicos:

- Cronograma geral do repasse, com duração máxima de 30 (trinta) dias corridos, identificando as etapas e as atividades com suas respectivas datas de início e término, os produtos gerados, os procedimentos para implementação da Sistema de Gestão de Demandas, os recursos envolvidos e os marcos intermediários. O cronograma será revisado e poderá ser complementado nas primeiras reuniões, para aprovação do cronograma definitivo pela CONTRATANTE;
- Identificação dos profissionais da CONTRATADA que irão compor a equipe de transição, bem como os seus papéis e as suas responsabilidades;
- O plano de gerenciamento de riscos e o plano de contingência;
- Estratégia de acompanhamento do repasse.

4.16.9 A CONTRATANTE analisará no prazo de 3 (três) dias úteis o Plano de Repasse dos Serviços apresentado, aprovando-o ou recusando-o de forma fundamentada. Em caso de aprovação, a CONTRATANTE comunicará à CONTRATADA para que inicie o processo de repasse no primeiro dia útil seguinte, a contar do recebimento da comunicação de aprovação. No caso de recusa, a CONTRATADA deverá apresentar um novo plano no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, após o recebimento do comunicado de recusa pela CONTRATANTE.

4.16.10 O repasse dos serviços estará finalizado quando todos os serviços tiverem sido repassados ou quando tiver decorrido todo o prazo definido no Plano de Repasse dos Serviços.

4.16.11 Ao final do repasse de cada serviço, a CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE acerca da conclusão do referido repasse, sendo que no primeiro dia útil subsequente ao da comunicação, o preposto da CONTRATADA assinará o Termo de Repasse dos Serviços.

4.16.12 A CONTRATADA não poderá alegar falta de condições para a execução dos serviços contratados após a assinatura do Termo de Repasse dos Serviços.

4.16.13 Caso seja de interesse da CONTRATANTE, poderão ser emitidas ordens de serviço durante a Transição Inicial dos Serviços.

4.16.14 Caso sejam emitidas ordens de serviço durante a Transição Inicial dos Serviços, não serão aplicadas as penalidades previstas nos Níveis Mínimos de Serviço, entretanto, os indicadores serão medidos desde o início da execução dos serviços e a CONTRATADA será informada dos resultados, para que se providenciem as eventuais adequações que se fizerem necessárias na dinâmica da prestação dos serviços.

4.16.15 A CONTRATADA deverá elaborar os modelos de relatórios gerenciais mensais e de outros modelos de documentos exigidos;

4.16.16 Nessa etapa deverão estar completamente finalizados e operantes os modelos de relatórios gerenciais e operacionais que servirão de base para a análise dos níveis de serviço atendidos, assim como os planos de ação de melhoria contínua para correção de desvios, incluindo a implantação do ITSM com os processos: Gerenciamento de Portfólio, Catalogo de Serviços, Gerenciamento de Incidente, Cumprimento de Requisição e Gerenciamento de Nível de Serviço.

4.16.17 O término da Fase de Transição, e o início da operação dos serviços deverão ser oficializados à CONTRATANTE, por meio de um Termo de Homologação, emitido pela CONTRATADA, confirmado o cumprimento de todos os requisitos definidos, juntamente com os termos de aceitação de cada fase;

4.16.18 A CONTRATANTE emitirá o Termo de Aceite Provisório, em até 01 (um) dia útil após a entrega do Termo de Homologação, sendo o Termo de Aceite Definitivo emitido em até 3 (três) dias úteis, caso não haja necessidade de alterações e/ou retificações. Emitido o Termo de Aceite Definitivo, a CONTRATADA estará liberada para o início da Fase de Operação.

4.17 Requisitos de Segurança da Informação

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

4.17.2 A CONTRATADA deverá manter os seus prestadores de serviços e prepostos identificados por crachá, quando em trabalho, devendo substituir imediatamente qualquer um deles que seja considerado inconveniente à boa ordem e às normas disciplinares da CONTRATANTE.

4.17.3 A CONTRATADA deverá garantir a segurança das informações da CONTRATANTE e se compromete a não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que dela tenha recebido no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente e por escrito para tal.

4.17.4 Deverá ser celebrado TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES, entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE para garantir a segurança das informações do CONTRANTE, o qual assegurará que a CONTRATADA deverá estar ciente e de acordo com os termos da Política de Segurança da Informação e Comunicações da CNEN, responsabilizando-se pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação.

4.17.5 É obrigatória a assinatura de termo de Sigilo e Confidencialidade, antes do início dos serviços, por parte dos profissionais da CONTRATADA designados para a execução do contrato.

4.17.6 Além do termo citado, a CONTRATADA deverá apresentar, para cada funcionário que vier a executar atividades referentes ao objeto da contratação, TERMO DE CIÊNCIA em que seus profissionais declaram estar cientes das responsabilidades pela manutenção de sigilo e confidencialidade.

4.18 Outros Requisitos Aplicáveis

4.18.1 Os serviços deverão ser realizados com base nas melhores práticas e nas definições voltadas para tecnologia da informação, no que for cabível em cada caso, preconizadas por modelos como: ITIL (*IT Infrastructure Library*), ISO 20.000 e família ISO 27.000, ISO 17799, COBIT (*Control Objectives for Information and Related Technologies*), PMBOK (*Project Management Base of Knowledge*).

4.18.2 A melhoria dos processos de execução de trabalho que são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, não repercutirão na remuneração.

4.18.3 A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis mínimos de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Quaisquer problemas que venham a

comprometer o bom andamento das atividades ou o alcance dos níveis mínimos de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao CONTRATANTE.

4.18.4 Cabe à CONTRATADA prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, e a conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios;

4.18.5 No caso de o CONTRATANTE detectar alguma falha, inconsistência ou incorreção na execução dos serviços, estes deverão ser corrigidos sem qualquer tipo de ônus para o CONTRATANTE, se o serviço estiver dentro do prazo de garantia contratual.

4.18.6 Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/softwares e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação já definida pelo CONTRATANTE. Toda a documentação produzida pelo CONTRATADA em decorrência dos procedimentos executados passará a ser de propriedade do CONTRATANTE.

4.18.7 Nesta contratação não se aplicará Prova de Conceito, pois os atestados de capacidade técnica já serão suficientes, para demonstrar a capacidade da CONTRATADA.

4.19 Vistoria

4.19.1 A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 08:00 horas às 17:00 horas.

4.19.2 O CRCN-NE RECOMENDA FORTEMENTE que, para melhor fundamentação e apresentação das propostas, as empresas proponentes poderão realizar visita para conhecimento das instalações do CRCN-NE, por opção única e exclusiva do licitante, quando o mesmo deverá apresentar a Declaração de Renúncia da Visita e Vistoria Técnica, deste documento, como parte integrante da documentação necessária para assinatura do contrato.

4.19.3 Aos participantes que realizarem a visita, será fornecido Atestado de Visita e Vistoria Técnica, conforme modelo constante no Anexo V, deste documento. A visita poderá ocorrer entre 9:00 e 11:00 horas e entre 14:00 e 16:00 horas. O licitante deverá agendar através do email ti.crcnne@cnen.gov.br.

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

4.19.5 A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

4.20 Sustentabilidade

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

4.20.2 O procedimento observará as orientações e normas voltadas para a sustentabilidade ambiental;

4.20.3 A empresa contratada deverá, na execução dos serviços, prezar pela utilização de materiais recicláveis, produtos com vida útil mais longa, produtos que contenham menor quantidade de materiais perigosos ou tóxicos, que consumam menor quantidade de matérias-primas e de energia na fabricação e na sua utilização.

4.20.3 Todo o descarte de equipamentos, componentes e peças resultantes das manutenções realizadas deve estar em conformidade com a Política Nacional de Resíduos Sólidos, Lei nº 12.305/2010 e com as normas ABNT 15448-1 e 15448-2."

4.20.4. Aplicam-se à presente contratação os critérios e práticas de sustentabilidade previstos na legislação aplicável, em especial:

a) IN SLTI/MPOG nº 01, de 19 de janeiro de 2010 - Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;

b) Lei nº 12.305, de 02 de agosto de 2010 - Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos;

c) Decreto nº 10.936, de 12 de janeiro de 2022 - Regulamenta a Lei nº 12.305, de 02 de agosto de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos;

- c) Lei 14.133 de 21 de junho de 1993 – estabelece normas gerais sobre licitações e contratos administrativos pertinentes a obras, serviços, inclusive de publicidade, compras, alienações e locações na esfera dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e em seu artigo 14 incentiva a inovação e o desenvolvimento nacional sustentável;
- d) Instrução Normativa SGD/ME Nº 94/2022: Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal. e orienta a definição de requisitos que visem a preservação do meio ambiente;
- e) Guia Nacional de Contratações Sustentáveis e suas atualizações da CGU/AGU;
- f) Plano de Logística Sustentável do CRCN-NE.

4.21 Subcontratação

4.21.1 Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.22 Garantia da Contratação

4.22.1 Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.

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

4.22.3 A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.

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

5. Modelo de execução do objeto

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

5.1 PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1.1 Gestor do Contrato: Servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente.

5.1.2 Fiscal Requisitante: Servidor representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação.

5.1.3 Fiscal Técnico: Servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato.

5.1.4 Fiscal Administrativo: Servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos;

5.1.5 Preposto: Representante da CONTRATADA, responsável por 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.

5.2 São Obrigações da CONTRATANTE:

5.2.1 Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

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

5.2.3 Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

- 5.2.4 Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;
- 5.2.5 Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- 5.2.6 Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- 5.2.7 Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável; e
- 5.2.8 Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração;
- 5.2.9 Verificar, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e, posterior, recebimento definitivo;

5.3.São obrigações da CONTRATADA

- 5.3.1 Indicar formalmente preposto, no prazo máximo de 5 dias úteis após a assinatura do contrato junto à contratante, apto a representá-lo junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 5.3.2 Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 5.3.3 Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- 5.3.4 Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
- 5.3.5 Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 5.3.6 Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- 5.3.7 Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato; e
- 5.3.8 Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- 5.3.9 Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).
- 5.3.10 Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da contratante;
- 5.3.12 Não fazer uso das informações prestadas pela contratante para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão.

5.4 Condições de Execução

- 5.4.1 Conforme disposto no Art 22 da IN SGD/ME 94/2022 de 23/12/2022, o regime de execução do contrato é por execução indireta, em empreitada por preço global.
- 5.4.2 Os serviços serão prestados no decurso do expediente, de 08:00 As 17:00, no seguinte endereço: Avenida Professor Luiz Freire, 200, Cidade Universitária - Recife - PE,CEP: 54740-545.
- 5.4.3 No 1º nível de atendimento deverá ser prestado serviço de suporte técnico em TIC de forma remota e presencial:

- 5.4.1.1 Os funcionários da CONTRATADA deverão prestar todo atendimento de suporte técnico nas dependências da CONTRATANTE;

5.4.2 O suporte técnico remoto só poderá ser feito dentro das dependências da CONTRATADA, isto é, não será fornecido nenhum tipo de acesso remoto aos equipamentos da CONTRATANTE partindo de uma rede de computadores externa;

5.4.3 Deverá fazer o acompanhamento dos serviços de garantia e manutenção em equipamentos de informática contratados de outras empresas que sejam necessários para a realização e fechamento de um atendimento;

5.4.4 A CONTRATADA será responsável pelas requisições de serviço e gerência de incidentes e problemas conforme especificados em biblioteca de serviços do ITIL;

5.4.5 A CONTRATADA será responsável pela instalação, configuração, parametrização e implantação dos processos ITIL no software de gerenciamento de Service Desk, GLPI;

5.4.6 A CONTRATADA deverá obrigatoriamente abrir 1 (um) chamado por Item de Configuração (IC), obedecendo as boas práticas da biblioteca de serviços do ITIL para cada demanda solicitada pela CONTRATANTE;

5.4.7 A CONTRATADA deverá instalar, configurar e parametrizar o software de inventário de ativos de TIC a ser utilizado: OCS Inventory. Deve fazer a integração entre o GLPI e OCS Inventory. Caso seja necessário realizar o desenvolvimento de módulos para a integração, será responsabilidade da CONTRATADA realizar;

5.4.8 A CONTRATADA deverá obrigatoriamente atualizar todos os status dos chamados conforme classificação utilizada pela CONTRATANTE;

5.4.9 No fechamento de cada chamado, deverá ser descrita detalhadamente a solução técnica adotada, formando assim uma base de conhecimento (*knowledge base*) de problemas conhecidos;

5.4.10 O fechamento de chamado sem a devida solução poderá ensejar em aplicação de sanção;

5.4.11 A CONTRATADA será responsável pelas requisições de serviço e gerência de incidentes e problemas conforme especificados em biblioteca de serviços do ITIL;

5.4.12 Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização dos mesmos, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional e suítes de automação de escritório, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços, de acordo com instruções ou manuais fornecidos pela CONTRATANTE;

5.4.13 Debug, correção ou reinstalação de softwares (sistemas operacionais ou aplicativos) que apresentem problemas de funcionamento;

5.4.14 Identificação e resolução de incidentes ou problemas para acesso à redes a cabo e sem fio (WIFI);

5.5 Das Requisições de Serviço

5.5.1 A requisição de serviço é a solicitação de suporte técnico não caracterizada pelo ITIL como incidente ou problema a exemplo de, mas não se limitando a:

5.5.1.2.Operação do software de gestão de impressão (configurar IP, remanejar endereçamentos de impressoras);

5.5.1.3.Operação do software de gerenciamento de aplicações;

5.5.1.4.Configuração de correio eletrônico (e-mails institucionais);

5.5.1.5.Configuração de impressoras locais e de rede em estações de trabalho;

5.5.1.6.Configuração do ambiente de trabalho (atalhos de desktop, aparência);

5.5.1.7.Adicionar estação de trabalho ao domínio;

5.5.1.8.Apoiar o usuário na operação e utilização de suas estações de trabalho no geral;

5.5.1.9.Criação e mapeamento de unidades de rede/compartilhamentos;

5.5.1.10.Eclarecimento de dúvidas sobre o uso de serviços computacionais em geral licenciados pelo CRCN-NE;

5.5.1.11.Eclarecimento de dúvidas na utilização e operações do Sistema Operacional da estação de trabalho (Windows e Linux);

5.5.1.12.Eclarecimento de dúvidas de usuários em softwares de escritório (a exemplo de Word, Excel, Power Point, etc.);

- 5.5.1.13.Apoiar usuários na operação de sistemas institucionais da CNEN;
- 5.5.1.14.Apoiar usuários para acessar serviços da rede CRCN-NE/CNEN;
- 5.5.1.15.Realizar backups, solicitados pelos usuários, de arquivos e dados, em mídias e dispositivos de armazenamento;
- 5.5.1.16.Realizar backups de arquivos e dados em servidores e dispositivos de armazenamento para fins de manutenção e/ou substituição de estações de trabalho;
- 5.5.1.17.Atualizações dos sistemas operacionais, antivírus e softwares aplicativos;
- 5.5.1.18.Instalar/reinstalar o Sistema Operacional (Windows e Linux), softwares e aplicativos licenciados pela CONTRATANTE (Pacote Office, antivírus, compactadores de arquivos, leitor de PDF, etc.) em estações de trabalho, com configuração de todos os drivers de hardware e periféricos (deixar a estação de trabalho pronta para o uso);
- 5.5.1.19.Instalação de sistemas institucionais e softwares licenciados pela CONTRATANTE;
- 5.5.1.20.Montar/installar equipamentos e periféricos de informática;
- 5.5.1.21.Montagem de notebooks e projetores multimídia em salas de reuniões e auditórios da CONTRATANTE;
- 5.5.1.22.Instalação/montagem, testes, operação e suporte presencial nos equipamentos de videoconferência/web conferência e acompanhamento do evento;
- 5.5.1.23.Instalação/montagem, testes, operação e suporte presencial nos equipamentos de segurança digital.

5.6 O 2º nível de manutenção preventiva e corretiva com assistência técnica deve seguir os seguintes pontos:

- 5.6.1 Caso algum equipamento (*hardware*) não consiga ser consertado nas dependências da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá enviá-lo para seu laboratório próprio;
- 5.6.2 O envio dos equipamentos deverá obedecer a todos os protocolos da CONTRATANTE para movimentação de equipamentos;
- 5.6.3 Todo o transporte de equipamentos é de responsabilidade da CONTRATADA. A CONTRATANTE não efetuará nenhum desembolso financeiro para custear o transporte;
- 5.6.4 A CONTRATANTE terá o prazo de 07 dias úteis, contados a partir da detecção do problema, para efetuar a devolução do equipamento devidamente reparado e em condições normais de funcionamento;
- 5.6.5 Caso a devolução não seja efetuada no prazo estipulado, a CONTRATANTE deverá efetuar a substituição do equipamento por outro de qualidade/especificações equivalentes ou superiores ao que foi retirado;
- 5.6.6 A não substituição do equipamento ou entrega nos prazos indicados ensejará em devida aplicação de glosa/multa prevista na tabela de glosas;
- 5.6.7 A assistência técnica deverá fazer reparos, inclusive com substituição de peças para os itens listados no inventário, em equipamentos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) que estejam descobertos de garantia do fornecedor ou de contrato de garantia;
- 5.6.8 Na execução dos serviços, será exigido o uso de peças e componentes originais, sendo permitido o uso de peças recuperadas ou remanufaturadas, somente quando as originais não forem mais fabricadas e desde que tenha prévia autorização, por escrito, da Fiscalização da CONTRATANTE.

5.7 Da Manutenção Preventiva:

- 5.7.1 A manutenção preventiva terá por finalidade conservar os equipamentos incluídos neste Termo de Referência em condições de operação, incluindo serviços de inspeção de lubrificação, limpeza interna e substituição de componentes gastos pelo uso;
- 5.7.2 A manutenção preventiva será realizada semestralmente, de forma a garantir o perfeito funcionamento dos equipamentos;
- 5.7.3 Também se caracteriza como manutenção preventiva a execução de softwares específicos (a exemplo do CCleaner e Defrag) para a limpeza de dados não essenciais (a exemplo de cache de navegação, entradas desnecessárias em registro do Windows, etc.), para o funcionamento do computador;

5.7.4 A CONTRATADA deverá, semestralmente, elaborar um cronograma de manutenção preventiva e entregar relatório consolidado das atividades de manutenção preventiva executadas;

5.8.1 Da Manutenção Corretiva

5.8.1 A manutenção corretiva terá por finalidade trazer à normalidade de uso os equipamentos e softwares da CONTRATANTE;

5.8.2 Inclui-se, mas não se limita, como manutenção corretiva: identificação, substituição, remanejamento, testes, análises, diagnósticos de peças, acessórios, componentes eletrônicos, baterias e periféricos em notebooks, desktops, impressoras, monitores, scanners, no-breaks, estabilizadores e equipamentos de segurança digital;

5.8.3 A CONTRATADA deverá monitorar e acompanhar a situação de todos os chamados registrados, mantendo os usuários informados periodicamente sobre o estado e andamento dos seus chamados;

5.8.4 Deverá escalar e encaminhar para o serviço de tecnologia da informação e comunicação da CONTRATANTE, os incidentes ou requisições de serviço não solucionados por necessidade de atuação conjunta ou que não fazem parte de seu escopo de serviço;

5.8.5 Deverá correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados;

5.8.6 Deverá responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos;

5.8.7 Deverá dar o retorno aos usuários quando as solicitações não forem passíveis de solução no prazo estabelecido;

5.8.8 Deverá acompanhar a situação de todos os incidentes e requisições de serviços, desde o seu registro até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja repasse para outra equipe interna ou externa;

5.8.9 Deverá efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TI entregues e/ou disponibilizados pela CONTRATANTE;

5.8.10 A CONTRATADA deverá prestar os serviços de manutenção corretiva e preventiva dos equipamentos de informática de forma contínua, mantendo, como sugestão, no mínimo, um técnico permanente no local durante o horário estabelecido para os serviços, a fim de garantir o cumprimento dos níveis mínimos de serviço, evitando, assim, a aplicação de multa e glosa.

5.8.11 O gerenciamento da quantidade de profissionais necessários para o cumprimento dos serviços é de responsabilidade da CONTRATADA e todos os custos envolvidos já devem estar contabilizados na proposta de preços;

5.9 Após a assinatura do contrato, um inventário inicial deverá ser realizado pela CONTRATADA, a fim de identificar equipamentos que necessitem de manutenção preventiva/corretiva imediata.

5.10 Cada manutenção quando realizada pela primeira vez no equipamento, deverá ser precedida por um relatório elaborado pela CONTRATADA e que será utilizado para atualização do inventário de equipamentos;

5.11 Anualmente, o inventário deverá ser revisado e atualizado pela CONTRATADA em datas a serem definidas pela CONTRATANTE;

5.12 A CONTRATADA deverá dispor, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, de todas as peças e materiais necessários aos reparos dos equipamentos elencados no Anexo VI (INVENTÁRIO DE ATIVOS), inclusive a substituição de peças que apresentarem desgaste natural, assim como ferramentas e materiais diversos, tais como:

5.12.1 Multímetro;

5.12.2 Testador de cabeamento UTP que inclua além da conectorização, indicação da capacidade de largura de banda suportada;

5.12.3 Aspirador de pó;

5.12.4 Pasta térmica;

5.12.5 Solução de limpeza e/ou álcool isopropílico;

5.12.6 Kits de ferramentas para manutenção dos equipamentos (incluindo alicate de crimpas e punchdown);

5.12.7 Cópias licenciadas (se não forem classificadas como Freeware) de programas de diagnósticos.

5.13 Uniformes

5.13.1 Os uniformes a serem fornecidos pela CONTRATADA a seus empregados deverão ser condizentes com a atividade a ser desempenhada no órgão Contratante, compreendendo peças para todas as estações climáticas do ano, sem qualquer repasse do custo para o empregado, observando o disposto nos itens seguintes:

5.13.2 O uniforme deverá compreender as seguintes peças do vestuário: 7.2.1.Calça jeans;

5.9.2.1 Camisa de manga curta com logomarca da CONTRATADA discreta na parte frontal da peça;

5.9.2.2 Sapato;

5.9.2.3 Crachá contendo, no mínimo, logotipo da CONTRATADA, nome, sobrenome e matrícula e/ou número da identidade do funcionário;

5.13.3 O fornecimento dos uniformes deverá ser efetivado da seguinte forma:

5.9.3.1 03 (três) conjuntos completos ao empregado no início da execução do contrato, devendo ser substituído 01 (um) conjunto completo de uniforme a cada 06 (seis) meses, ou a qualquer época, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, após comunicação escrita da CONTRATANTE, sempre que não atendam as condições mínimas de apresentação;

5.9.3.2 No caso de empregada gestante, os uniformes deverão ser apropriados para a situação, substituindo-os sempre que estiverem apertados;

5.13.4 Os uniformes deverão ser entregues mediante recibo, cuja cópia, devidamente acompanhada do original para conferência, deverá ser enviada ao servidor responsável pela fiscalização do contrato.

5.14 Transferência de Conhecimento

5.14.1 Durante toda a execução contratual deverá ser realizada a transferência de conhecimento para a equipe do CONTRATANTE.

5.14.2 A transferência de conhecimento deverá conter todos os elementos suficientes a contemplar a necessidade de transferir a equipe do CONTRATANTE, todo o conhecimento e condições para dar continuidade aos serviços em caso de rescisão ou interrupção contratual.

5.14.3 As instalações físicas para realizações da transferência de conhecimento serão fornecidas pelo CONTRATANTE.

5.15 Procedimento de Transição e finalização do contrato

5.15.1 O procedimento de transição e finalização contratual pode ser entendido como o processo de transferência dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços contratados ou executados, terá início 90 (noventa) dias antes do prazo previsto para a extinção do Contrato.

5.15.2 No encerramento contratual deverá ser assinado o Termo de Encerramento de Contrato.

5.15.3 As atividades de transição contratual, quando aplicáveis, e de encerramento do contrato deverão observar a:

5.15.3.1 Manutenção dos recursos materiais e humanos necessários à continuidade do negócio por parte da Administração;

5.15.3.2 Entrega da base de dados gerada durante a vigência contratual e da documentação;

5.15.3.3 Transferência final de conhecimentos sobre a execução e a manutenção da solução de TIC;

5.15.3.4 Revogação de perfis de acesso;

5.15.3.5 Eliminação de caixas postais.; entre outras providências.

5.15.4 Até 45 (quarenta e cinco) dias antes do prazo previsto para a extinção do Contrato, a CONTRATADA deverá entregar ao CONTRATANTE documento detalhado contendo o Plano de Transição Contratual, com todas as atividades e projetos necessários para esta fase, devendo conter, no mínimo:

5.15.4.1 Identificação do ambiente de trabalho em que atua a equipe de transição, seus papéis, responsabilidades, nível de conhecimento e qualificações;

5.15.4.2 Cronograma detalhado do Plano de Transição, identificando: as tarefas, os processos, os recursos, marcos de referência, o início, o período de duração e a data prevista para término;

5.15.4.3 Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com o CONTRATANTE e com a futura prestadora de serviços; e

5.15.4.4 Plano próprio de gerenciamento de riscos, de contingência, de mitigação e de acompanhamento, todos relativos ao processo de transição.

5.15.5 A falta de transferência de conhecimento caracterizará infração contratual, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente, no contrato e neste instrumento.

5.15.6 A CONTRATADA deverá participar de todas as reuniões marcadas pelo CONTRATANTE relacionadas à transição contratual, assim como deverá atender todas as solicitações do CONTRATANTE referentes à execução contratual, tanto no que se refere à parte documental, como no tocante às demais informações julgadas necessárias.

5.15.7 A CONTRATADA será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, ao final do contrato, aconteçam de forma precisa e responsável.

5.15.8 A CONTRATADA compromete-se a fornecer para o CONTRATANTE toda a documentação relativa à comprovação da prestação dos Serviços que esteja em sua posse.

5.15.9 Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá:

5.15.9.1 Dar plena capacidade ao CONTRATANTE para executar os serviços;

5.15.9.2 Participar, em conjunto com o CONTRATANTE, sob sua solicitação, da elaboração do Plano de Transferência do Conhecimento.

5.15.9.3 Importar, configurar e disponibilizar banco de dados gerados no decorrer da vigência contratual, em sistema de gestão *Information Technology Software Management - ITSM*, disponível em Portal do Software Público Brasileiro, indicado pela equipe de Gestão Contratual, que permita a CONTRATANTE dar continuidade a suas operações.

5.15.10 Em casos de interrupção contratual e ocorrendo mudança de fornecedor da solução, a CONTRATADA deverá repassar à nova prestadora dos serviços, por intermédio de evento formal, todos os documentos necessários à continuidade da prestação do serviço, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre as partes do contrato.

5.15.11 Para fins de renovação contratual, o Gestor do Contrato, com base no Histórico de Gestão do Contrato e nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, deverá encaminhar à Área Administrativa, com pelo menos 60 (sessenta) dias de antecedência do término do contrato, a respectiva documentação para o aditamento.

5.16 Mecanismos formais de comunicação

5.16.1 Os mecanismos de comunicação deverão ser direcionados, preferencialmente, ao preposto, ou substituto, quando da CONTRATANTE para a CONTRATADA; e ao gestor do contrato, ou gestor substituto, quando da CONTRATADA para a CONTRATANTE.

5.16.2 As comunicações formais entre as partes serão por meio de ofício, de atas, de registro de chamados, de relatórios e de mensagens eletrônicas. Não serão considerados mecanismos formais de comunicação, a utilização de fóruns de debate e discussão ou outros ambientes de colaboração, envio e troca de mensagens por meio de telefones móveis (SMS, Whatsapp), contatos telefônicos e/ou verbais, entre outros que são caracterizados pela informalidade. No entanto, podem ser utilizados para interação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, com objetivo de abreviar a troca de informações, mediante posterior formalização, se for o caso. De comum acordo, as partes poderão eleger outros mecanismos formais de comunicação.

5.17 Formas de Pagamento

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

5.18 Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

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

5.18.2 O **Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo**, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e **Termo de Ciência**, a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação, encontram-se, nos ANEXOS II e III, respectivamente.

6. Modelo de gestão do contrato

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 ou entidade e o contratado devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

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

Preposto

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

6.6 A Contratada poderá manter, a seu critério, preposto da empresa, no local da execução do objeto, durante o período segunda à sexta das 08:00 às 17:00.

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

Reunião Inicial

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

6.9 A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 10 dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

6.9.1 A pauta desta reunião observará, pelo menos:

6.9.1.1 Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;

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

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

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

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

Fiscalização

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

Fiscalização Técnica

6.11. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI](#));

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

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

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

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

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

Fiscalização Administrativa

6.12. O fiscal administrativo do contrato, , além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação 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 (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

6.12.1 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; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

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

6.13.1. Na fiscalização do cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais exigir-se-á, dentre outras, as seguintes comprovações:

6.13.2. No caso de empresas regidas pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT):

6.13.3 no primeiro mês da prestação dos serviços, a contratada deverá apresentar a seguinte documentação:

6.13.3.1 relação dos empregados, contendo nome completo, cargo ou função, horário do posto de trabalho, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), com indicação dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso;

6.13.3.2 Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados admitidos e dos responsáveis técnicos pela execução dos serviços, quando for o caso, devidamente assinada pela contratada;

6.13.3.3 exames médicos admissionais dos empregados da contratada que prestarão os serviços; e

6.13.3.4 entrega até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços ao setor responsável pela fiscalização do contrato dos seguintes documentos, quando não for possível a verificação da regularidade destes no Sistema de Cadastro de Fornecedores (Sicaf):

6.13.3.5 Certidão Negativa de Débitos relativos a Créditos Tributários Federais e à Dívida Ativa da União (CND);

6.13.3.6 certidões que comprovem a regularidade perante as Fazendas Estadual, Distrital e Municipal do domicílio ou sede do contratado;

6.13.3.7 Certidão de Regularidade do FGTS (CRF); e

6.13.3.8. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT).

6.13.4 Entrega, quando solicitado pelo Contratante, de quaisquer dos seguintes documentos:

6.13.4.1 extrato da conta do INSS e do FGTS de qualquer empregado, a critério da Administração contratante;

- 6.13.4.2 cópia da folha de pagamento analítica de qualquer mês da prestação dos serviços, em que conste como tomador a parte contratante;
- 6.13.4.3 cópia dos contracheques dos empregados relativos a qualquer mês da prestação dos serviços ou, ainda, quando necessário, cópia de recibos de depósitos bancários;
- 6.13.4.4 comprovantes de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação, entre outros), a que estiver obrigada por força de lei ou de Convenção ou Acordo Coletivo de Trabalho, relativos a qualquer mês da prestação dos serviços e de qualquer empregado; e
- 6.13.4.5 comprovantes de realização de eventuais cursos de treinamento e reciclagem que forem exigidos por lei ou pelo contrato.
- 6.13.4.6 entrega de cópia da documentação abaixo relacionada, quando da extinção ou rescisão do contrato, após o último mês de prestação dos serviços, no prazo definido no contrato:
- 6.13.4.7 termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados prestadores de serviço, devidamente homologados, quando exigível pelo sindicato da categoria;
- 6.13.4.8 guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes às rescisões contratuais;
- 6.13.4.9 extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado;
- 6.13.4.10 exames médicos demissionais dos empregados dispensados.
- 6.13.4.11 Sempre que houver admissão de novos empregados pela contratada, os documentos elencados no item 6.33.1.1 acima deverão ser apresentados.
- 6.13.5 A Administração deverá analisar a documentação solicitada no item 6.33.1.4 acima no prazo de 30 (trinta) dias após o recebimento dos documentos, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, justificadamente.
- 6.13.6 A cada período de 12 meses de vigência do contrato de trabalho, a contratada deverá encaminhar termo de quitação anual das obrigações trabalhistas, na forma do art. 507-B da CLT, ou comprovar a adoção de providências voltadas à sua obtenção, relativamente aos empregados alocados, em dedicação exclusiva, na prestação de serviços contratados.
- 6.13.7 O termo de quitação anual efetivado deverá ser firmado junto ao respectivo Sindicato dos Empregados e obedecerá ao disposto no art. 507-B, parágrafo único, da CLT.
- 6.13.8 Para fins de comprovação da adoção das providências a que se refere o presente item, será aceito qualquer meio de prova, tais como: recibo de convocação, declaração de negativa de negociação, ata de negociação, dentre outros.
- 6.13.9 Não haverá pagamento adicional pela Contratante à Contratada em razão do cumprimento das obrigações previstas neste item..
- 6.13.10 No caso de sociedades diversas, tais como as Organizações Sociais Civis de Interesse Público (Oscip's) e as Organizações Sociais, será exigida a comprovação de atendimento a eventuais obrigações decorrentes da legislação que rege as respectivas organizações.
- 6.13.11 Os documentos necessários à comprovação do cumprimento das obrigações sociais trabalhistas poderão ser apresentados em original ou por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente ou por servidor da Administração.
- 6.13.12 Em caso de indício de irregularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias, os fiscais ou gestores de contratos de serviços com regime de dedicação exclusiva de mão de obra deverão oficiar à Receita Federal do Brasil (RFB).
- 6.13.13 O descumprimento das obrigações trabalhistas ou a não manutenção das condições de habilitação pelo contratado poderá dar ensejo à rescisão contratual, sem prejuízo das demais sanções.
- 6.13.14 A Administração contratante poderá conceder um prazo para que a contratada regularize suas obrigações trabalhistas ou suas condições de habilitação, sob pena de rescisão contratual, quando não identificar má-fé ou a incapacidade da empresa de corrigir.
- 6.13.15 Caso não seja apresentada a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, a CONTRATANTE comunicará o fato à CONTRATADA e reterá o pagamento da fatura mensal, em valor proporcional ao inadimplemento, até que a situação seja regularizada.

6.13.16 Não havendo quitação das obrigações por parte da Contratada no prazo de quinze dias, a Contratante poderá efetuar o pagamento das obrigações diretamente aos empregados da contratada que tenham participado da execução dos serviços objeto do contrato.

6.13.17 O sindicato representante da categoria do trabalhador deverá ser notificado pela Contratante para acompanhar o pagamento das verbas mencionadas.

6.13.18 Tais pagamentos não configuram vínculo empregatício ou implicam a assunção de responsabilidade por quaisquer obrigações dele decorrentes entre a contratante e os empregados da Contratada.

6.13.19. O contrato só será considerado integralmente cumprido após a comprovação, pela Contratada, do pagamento de todas as obrigações trabalhistas, sociais e previdenciárias e para com o FGTS referentes à mão de obra alocada em sua execução, inclusive quanto às verbas rescisórias.

6.13.20 A Contratada é responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução do contrato.

6.13.21 A inadimplência da Contratada, com referência aos encargos trabalhistas, fiscais e comerciais não transfere à Administração Pública a responsabilidade por seu pagamento.

6.13.22 A fiscalização administrativa observará, ainda, as diretrizes relacionadas no item 10 do Anexo VIII-B da Instrução Normativa nº 5, de 26 de maio de 2017, cuja incidência se admite por força da Instrução Normativa Sege/Me nº 98, de 26 de dezembro de 2022.

6.13.23 Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o fiscal administrativo deverá verificar a efetiva realização dos dispêndios concernentes aos salários e às obrigações trabalhistas, previdenciárias e com o FGTS do mês anterior, dentre outros, emitindo relatório que será encaminhado ao gestor do contrato.

Gestor do Contrato

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

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

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

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

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

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

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

7. Critérios de medição e pagamento

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle

De forma a mensurar a demanda a ser atendida, levou-se em consideração o quantitativo de usuários ativos dos serviços de TIC no CRCN-NE a serem abrangidas pela contratação em questão, que gira em torno de **150** (ano de 2023); o parque computacional, que conta com cerca de **990 equipamentos** e o quantitativo anual de **540** chamados técnicos atendidos, representando uma média de **45** atendimentos por **mês** conforme apurado em levantamento estatístico realizado no período de janeiro a dezembro de 2022 (12 meses), conforme demonstrado no Estudo Técnico Preliminar.

Durante todo o período de vigência do contrato, os serviços executados pela CONTRATADA deverão obedecer aos fatores de padronização, qualidade, desempenho, compatibilidade, capacidade de suporte aos serviços e prazos de entrega estipulados nos itens de pontuação técnica relativos aos serviços objeto de contratação deste certame e de acordo com os níveis de serviços exigidos;

7.1. O pagamento fixo mensal será vinculado exclusivamente ao atendimento de níveis de serviços (ANS - Acordo de Níveis de Serviço) previamente estabelecidos, conforme Anexo I - Acordo de Nível de Serviço , pelo período de 60 (sessenta) meses, renovável por igual período, nos termos da Lei 14.133/2021.

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

7.2.1. não produzir os resultados acordados,

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

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

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

Critérios de Aceitação

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

7.4.1 A CONTRATADA deverá elaborar e apresentar à CONTRATANTE, relatório mensal dos serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados versus acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços especificados neste Termo de Referência. O serviço objeto da presente licitação será recebido das seguintes formas:

a) Provisória, mediante Termo de Recebimento Provisório (anexo VII), em até o 10º (décimo) dia consecutivo após a apresentação dos relatórios dos serviços executados mensalmente, bem como documentação exigida, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com os serviços prestados;

b)Definitiva, mediante Termo de Recebimento Definitivo (anexo VIII), em até o 15º (décimo quinto) dia consecutivo após o Recebimento Provisório e a verificação da perfeita execução nos termos contratuais, ocasião em que se fará constar o atesto da nota fiscal.

7.4.2 Se, após o recebimento provisório, constatar-se que o serviço foi executado em desacordo com o este documento e seus anexos ou com a proposta, com incorreção, ou incompleto, após notificação por escrito à CONTRATADA serão interrompidos os prazos de recebimento e não autorizado o início do faturamento, até que sanada a situação;

7.4.3 Os recebimentos provisórios serão realizados no local que serão prestados os serviços.

7.4.4 O recebimento definitivo será realizado no CONTRATANTE.

7.4.5 O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança dos serviços prestados nem a ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei.

Do recebimento

7.5. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. ([Art. 140, I, a , da Lei nº 14.133](#) e [Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

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

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

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

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

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

7.9.1 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;

7.10. 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.

7.11 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)

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

7.13. 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.

7.14. 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.

7.15. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 15 dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

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

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

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

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

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

7.16. 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.

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

7.18. 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.

Procedimentos de Teste e Inspeção

7.19 Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

7.19.1 Todos os serviços e Ferramenta de Gestão de Demandas entregues pela CONTRATADA, estarão sujeitos à avaliação e controle de qualidade executados pelo CONTRATANTE;

7.19.2 Após a implantação da solução, a equipe técnica do CONTRATANTE realizará testes a fim de verificar se a solução se encontra em perfeito funcionamento e atende ao solicitado, devendo a CONTRATADA corrigir os defeitos que vierem a ser encontrados mesmo após a realização dos testes e ateste pelo CONTRATANTE;

7.19.3 A realização dos testes pela equipe técnica do CONTRATANTE não exime a CONTRATADA da responsabilidade de efetuar os devidos testes, a fim de garantir os padrões mínimos de qualidade exigidos;

7.19.4 O CONTRATANTE poderá, se julgar necessário, realizar inspeções e diligências a fim de garantir que a empresa esteja em condições de fornecer os produtos/serviços pretendidos de acordo com a qualidade exigida pelo CONTRATANTE, devendo a CONTRATADA prestar todas as informações solicitadas;

7.19.5 A critério do CONTRATANTE, poderão ser convocadas reuniões extraordinárias ou efetuadas visitas às dependências da CONTRATADA para acompanhar ou fiscalizar o andamento dos trabalhos.

7.19.6 O monitoramento da execução deverá observar o disposto abaixo que consiste em:

a) Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Provisório, a cargo do Fiscal Técnico do Contrato, quando da entrega do objeto constante na Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens;

b) Avaliação da qualidade dos serviços realizados será realizado a partir da aplicação das listas de verificação, pesquisa junto aos usuários que irão classificar o serviço entre péssimo, ruim, bom e ótimo, de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato, a cargo dos Fiscais Técnico e Requisitante do Contrato;

c) Identificação de não conformidade com os termos contratuais, a cargo dos Fiscais Técnico e Requisitante do Contrato;

d) Verificação de aderência aos termos contratuais, a cargo do Fiscal Administrativo do Contrato;

e) Encaminhamento das demandas de correção à CONTRATADA, a cargo do Gestor do Contrato ou, por delegação de competência, do Fiscal Técnico do Contrato;

f) Encaminhamento de indicação de glosas e sanções por parte do Gestor do Contrato para a Área Administrativa;

g) Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo, a cargo do Fiscal Requisitante e Fiscal Técnico do Contrato;

- h) Autorização para o faturamento, a cargo do Gestor do Contrato, a ser encaminhada ao preposto da CONTRATADA;
- i) Verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento, a cargo do Fiscal Administrativo do Contrato;
- j) Verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, a cargo do Fiscal Requisitante do Contrato, com apoio dos Fiscais Técnico e Administrativo do Contrato;
- l) Verificação de manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do Contrato, a cargo dos Fiscais Técnico e Requisitante do Contrato;
- m) Encaminhamento à Área Administrativa de eventuais pedidos de modificação contratual, a cargo do Gestor do Contrato; e

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

Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

7.20 Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme a tabela abaixo:

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Não comparecer injustificadamente à Reunião Inicial.	Advertência. Em caso de reincidência, 1% sobre o valor total do Contrato.
2	Quando convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o Contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.	A Contratada ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e, será descredenciada no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais cominações legais, e multa de 5% do valor da contratação.
3	Ter praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação.	A Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração.
4	Demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
5	Não executar total ou parcialmente os serviços previstos no objeto da contratação.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
6	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por até de 30 dias, sem comunicação formal ao gestor do Contrato.	Multa de 10% sobre o valor total do Contrato. Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral.
7	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por mais de 30 (trinta) dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato.	Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.

	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 48 horas úteis.	Multa de 0,5% sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela Contratante, até o limite de 10 dias úteis. Após o limite de 10 dias úteis, aplicar-se-á multa de 10% do valor total do Contrato.
8		
9	Provocar intencionalmente a indisponibilidade da prestação dos serviços quanto aos componentes de software (sistemas, portais, funcionalidades, banco de dados, programas, relatórios, consultas, etc).	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
10	Permitir intencionalmente o funcionamento dos sistemas de modo adverso ao especificado na fase de levantamento de requisitos e às cláusulas contratuais, provocando prejuízo aos usuários dos serviços.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
11	Comprometer intencionalmente a integridade, disponibilidade ou confiabilidade e autenticidade das bases de dados dos sistemas.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
12	Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas da contratante.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.
13	Não atender ao indicador de nível de serviço IAE (Indicador de Atraso de Entrega de OS)	Glosa de 5% sobre o valor da OS para valores do indicador IAE de 0,11 a 0,20. Glosa de 10% sobre o valor da OS para valores do indicador IAE de 0,21 a 0,30. Glosa de 15% sobre o valor da OS para valores do indicador IAE de 0,31 a 0,50. Glosa de 20% sobre o valor da OS para valores do indicador IAE de 0,51 a 1,00. Multa de 2% sobre o valor do Contrato e Glosa de 20% sobre o valor da OS, para valores do indicador IAE maiores que 1,00.
14	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 5% do valor total do Contrato.

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

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

7.20.3 A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

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

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

7.20.4 A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste documento.

7.20.5 O fiscal ou gestor do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.20.6 O representante da CONTRATANTE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.20.7 O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste documento e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 87 da Lei nº 14.133, de 2021.

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

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

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

Liquidação

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

7.23. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o [inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

7.24. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

7.24.1. o prazo de validade;

7.24.2. a data da emissão;

7.24.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

7.24.4. o período respectivo de execução do contrato;

7.24.5. o valor a pagar; e

7.24.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.25 Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobreposta até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus à contratante;

7.26 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](#).

7.2. 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, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.(INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018)

7.28 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.

7.29 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.

7.30 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.

7.31. 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

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

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

Forma de pagamento

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

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

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

7.37 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.

7.38. 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

7.37 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.

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

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

7.39 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](#).

7.40. 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.

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

Do Reajuste de Preço

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

7.43 Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o Índice de Custo de Tecnologia da Informação – ICTI (IPEA) mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, conforme Art 24 da IN SGD/ME 94/2022 de 23/12/2022, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

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

7.46 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.

7.47 O reajuste será realizado por apostilamento.

Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

7.48 Os níveis mínimos de serviço exigidos serão aferidos e avaliados regularmente pelo Gestor e Fiscais do Contrato, de acordo com as orientações do Anexo I - Acordo de Nível de Serviço.

7.49 Durante todo o período de vigência do contrato, os serviços executados pela CONTRATADA deverão obedecer aos fatores de padronização, qualidade, desempenho, compatibilidade, capacidade de suporte aos serviços e prazos de entrega estipulados nos itens de pontuação técnica relativos aos serviços objeto de contratação deste certame e de acordo com os níveis de serviços exigidos;

7.50 Durante a vigência do contrato, o CONTRATANTE poderá proceder a vistorias periódicas às instalações da CONTRATADA para aferir o correto cumprimento dos aspectos técnicos, gerenciais e administrativos.

7.51 Cada chamado (requisição de serviço/incidente) registrado terá uma prioridade definida conforme matriz objetiva a ser fornecida pelo CRCN-NE após a reunião de *briefing*, esta prioridade define a ordem de tratamento dos chamados, bem como outras questões relativas ao atendimento do chamado, como o tempo de resolução.

7.52 PRIORIDADE - É definida em função da relevância do chamado em relação ao negócio da organização. É dividida em:

- a) **Prioridade ALTA** - Chamados motivados por incidentes e/ou requisições com comprometimento total e/ou parcial de funcionalidade, sistema, ambiente, portal, ou dados, conforme detalhamento do serviço e/ou. Não existem alternativas disponíveis para que os usuários possam realizar o trabalho. A interrupção do serviço pode resultar em queda de produtividade, comprometer a arrecadação, os compromissos do CRCN-NE com outras empresas, ou atendimento de prazos internos.
- b) **Prioridade MÉDIA** - Chamados motivados por incidentes e/ou requisições com degradação de funcionalidade, sistema, ambiente, portal, ou dados, conforme detalhamento do serviço. Existe alternativa disponível para a solução, mesmo que precária, no entanto algumas tarefas podem ficar afetadas até que o problema seja resolvido, podendo resultar em redução de produtividade.
- c) **Prioridade BAIXA** - Chamados motivados por incidentes e/ou requisições sem comprometimento de funcionalidade, sistema, ambiente, portal, ou dados, conforme detalhamento do serviço. Existe alternativa disponível para a solução, no entanto algumas tarefas podem ficar afetadas até que o problema seja resolvido, não resultando em redução de produtividade, ou em perda de arrecadação.
- d) **VIP** - Qualquer chamado aberto por um usuário identificado como VIP. Caso a solução do chamado necessite de tempo adicional, o requerente deverá ser informado e notificado do prazo estimado. A relação dos usuários será fornecida posteriormente pelo CRCN-NE.

7.53 Os serviços de suporte devem ser atendidos conforme prazos máximos estabelecidos nas tabelas a seguir:

Prioridade	Tempo de Primeiro Atendimento	
	Requisição	Incidente
VIP	20 minutos	10 minutos
Alta	30 minutos	15 minutos
Média	2 horas	1 hora
Baixa	8 horas	4 horas

Prioridade	Tempo de Resolução de Chamados	
	Requisição	Incidente
VIP	4 horas	2 horas
Alta	8 horas	4 horas
Média	16 horas	8 horas
Baixa	24 horas	12 horas

Tempo de Identificação Causa Raiz de Problemas
7 dias (úteis)

7.54 INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO – INS

7.54.1 Os serviços serão medidos com base em indicadores e metas exigidas, referentes às solicitações de suporte, conforme a tabela abaixo:

Item	Indicadores de Níveis de Serviço	Fórmula de Cálculo	Meta Exigida (%)	Valor Apurado (%)	Classificação	Fator de Ajuste de Pagamento
			>= 95%	Esperado	0%	

1	Índice de Resolução de Incidentes e Requisições de Serviço dentro do prazo de prioridade (ANS)	Total de incidentes e requisições de serviço resolvidos no prazo / Total de incidentes e requisições de serviço resolvidos x 100.	95%	Entre 90% e 94%	Baixo Impacto	5%
				Entre 70% e 89%	Médio Impacto	8%
				< 70%	Alto Impacto	15%
2	Índice de Resolução de Incidentes e Requisições de Serviço no 1º Nível <u>por atendimento humano.</u>	Total de incidentes e requisições de serviços resolvidos por <u>atendimento humano no nível 1</u> / Total de incidentes e requisições de serviços resolvidos por <u>atendimento humano</u> x 100	80%	>= 80%	Esperado	0%
				Entre 70% e 79%	Baixo Impacto	4%
				Entre 60% e 69%	Médio Impacto	8%
				< 60%	Alto Impacto	12%
3	Índice de identificação de causa raiz do Problema	Total de causa raiz de problemas identificada no prazo / Total de problemas x 100	80%	>80%	N/A	5%
4	Tempo Médio de Espera (TME)	Total de chamadas telefônicas atendidas em até 30 segundos / Total de chamadas telefônicas atendidas x 100	>=90%	>= 90%	Esperado	0%
				Entre 85% e 89%	Baixo Impacto	0,5%
				Entre 70% e 84%	Médio Impacto	1%
				< 70%	Alto Impacto	1,5%
5	Taxa de Abandono	Total de chamadas abandonadas / Total de chamadas telefônicas recebidas x 100	<=5%	<= 5%	Esperado	0%
				Entre 6% e 8%	Baixo Impacto	0,5%
				Entre 9% e 20%	Médio Impacto	1%
				> 20%	Alto Impacto	1,5%

IAE – INDICADOR DE ATRASO DE ENTREGA DE OS		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Medir o tempo de atraso na entrega dos produtos e serviços constantes na Ordem de Serviço.	
Meta a cumprir	IAE <= 0	A meta definida visa garantir a entrega dos produtos e serviços constantes nas Ordens de Serviço dentro do prazo previsto.
Instrumento de medição	Através das ferramentas disponíveis para a gestão de demandas, por controle próprio da Contratante e lista de Termos de Recebimento Provisório e Definitivo emitidos.	
Forma de acompanhamento	A avaliação será feita conforme linha de base do cronograma registrada na OS. Será subtraída a data de entrega dos produtos da OS (desde que o fiscal técnico reconheça aquela data, com registro em Termo de Recebimento Provisório) pela data de início da execução da OS.	
Periodicidade	Mensalmente, para cada Ordem de Serviço encerrada e com Termo de Recebimento Definitivo.	
Mecanismo de Cálculo (métrica)	<p>IAE = <u>TEX – TEST</u></p> <p>TEST</p> <p>Onde:</p> <p>IAE – Indicador de Atraso de Entrega da OS;</p> <p>TEX – Tempo de Execução – corresponde ao período de execução da OS, da sua data de início até a data de entrega dos produtos da OS.</p> <p>A data de início será aquela constante na OS; caso não esteja explícita, será o primeiro dia útil após a emissão da OS.</p> <p>A data de entrega da OS deverá ser aquela reconhecida pelo fiscal técnico, conforme critérios constantes no Termo de Referência. Para os casos em que o fiscal técnico rejeita a entrega, o prazo de execução da OS continua a correr, findando-se apenas quanto a Contratada entrega os produtos da OS e haja aceitação por parte do fiscal técnico.</p> <p>TEST – Tempo Estimado para a execução da OS – constante na OS, conforme estipulado no Termo de Referência.</p>	
Observações	<p>Obs1: Serão utilizados dias úteis na medição.</p> <p>Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias úteis no cômputo do indicador.</p> <p>Obs3: Não se aplicará este indicador para as OS de Manutenções Corretivas do tipo Garantia e aquelas com execução interrompida ou cancelada por solicitação da Contratante.</p>	
Início de Vigência	A partir da emissão da OS.	
	<p>Para valores do indicador IAE:</p> <p>De 0 a 0,10 – Pagamento integral da OS;</p> <p>De 0,11 a 0,20 – Glosa de 5% sobre o valor da OS;</p>	

Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	De 0,21 a 0,30 – Glosa de 10% sobre o valor da OS; De 0,31 a 0,50 – Glosa de 15% sobre o valor da OS; De 0,51 a 1,00 – Glosa de 20% sobre o valor da OS; Acima de 1 – Será aplicada Glosa de 20% sobre o valor da OS e multa de 2% sobre o valor mensal do Contrato.
--	---

Da Vigência do Contrato

7.55 O contrato vigorará por 60 (sessenta) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por igual período, com reavaliações anuais, limitado a 120 (cento e vinte) meses, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do Inciso II, Art. 57, da Lei nº 14.133, de 2021.

7.56 O prazo inicial de 60 (sessenta) meses está alinhado com as recomendações dispostas no item 9.3 da Portaria SGD/ME nº 1.070, de 01 de junho de 2023, tendo em vista a complexidade da contratação, que demanda tempo para a contratada internalizar os processos e procedimentos de gerenciamento de TIC da contratante, estabelecer fluxos de atendimento e operacionalizar seus serviços.

7.57 A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada de a realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados para a Administração.

8. Critérios de seleção do fornecedor

8. FORMA E 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.

Regime de execução

8.2 Conforme disposto no Art 22 da IN SGD/ME 94/2022 de 23/12/2022, o regime de execução do contrato é por execução indireta, em empreitada por preço global.

Da Aplicação da Margem de Preferência

8.3 Não será aplicada margem de preferência na presente contratação.

Exigências de habilitação

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

Habilitação jurídica

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

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

8.5. **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>;

8.7. **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;

8.8. **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.

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

8.10. **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;

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

8.13. 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.

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

8.15. 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](#);

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

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

8.18. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual ou Municipal 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.

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

Qualificação Econômico-Financeira

8.20. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação ([art. 5º, inciso II, alínea "c", da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021](#)), ou de sociedade simples; 8.21. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - [Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II](#));

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

8.22.1. 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).

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

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

8.22.4. Capital Circulante Líquido ou Capital de Giro (Ativo Circulante - Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado da contratação;

8.22.5. Patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação;

8.23. Declaração do licitante, acompanhada da relação de compromissos assumidos, de que um doze avos dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada vigentes na data apresentação da proposta não é superior ao patrimônio líquido do licitante, observados os seguintes requisitos:

8.23.1. A declaração deve ser acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), relativa ao último exercício social; e

8.23.2. Caso a diferença entre a declaração e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) apresentada seja superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, o licitante deverá apresentar justificativas.

8.24. 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](#)).

8.25. 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

8.26. 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.

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

- prestação de serviços continuados de apoio técnico especializado a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), através de Central de Serviços, via multicanais (Portal de Serviços/Web, e-mail e chat), incluindo serviços de atendimento a usuários (1º nível), de suporte técnico (2º nível - software) e de manutenção corretiva e preventiva de equipamentos de TIC (2º nível - hardware), com cobertura total de peças, compatíveis e pertinentes, em características, quantidades e prazos com o objeto e de complexidade operacional equivalente ou superior ao objeto da licitação:
 - Suporte e atendimento a, no mínimo, 150 usuários de TI;
 - Suporte remoto ou local e manutenção corretiva a, no mínimo, 200 estações de trabalho entre desktops e notebooks configurados com sistema operacional Microsoft Windows e Linux;
 - Suporte e atendimento a, no mínimo, 200 chamados por mês;
 - Suporte em solução de videoconferência;
 - Suporte em soluções de segurança
 - Laboratório habilitado para a manutenção dos equipamentos listados no Anexo VI deste TR, na cidade do Recife.

8.28 Deverá haver a comprovação da experiência mínima de 3 (três) anos na prestação dos serviços, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade dos 3 (três) anos serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VIIA da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

9. Estimativas do Valor da Contratação

Valor (R\$): 226.139,96

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. Conforme análise da equipe de planejamento da contratação, o custo total anual estimado da contratação gira em torno de R\$ 226.139,96 (**duzentos e vinte e seis mil cento e trinta e nove reais e quarenta reais**), sendo:

Item 1 - em torno de R\$ 141.509,16.

Item 2 - em torno de R\$ 84.630,80.

10. Adequação orçamentária

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

10.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento a cargo do CRCN-NE e estão previstas em dotação orçamentária própria, para o exercício de 2025.

10.1.1. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

I) Gestão/Unidade: 11501/113211

II) Fonte de Recursos: 1000000000

III) Programa de Trabalho: 229018

IV) Elemento de Despesa: 339040

V) Plano Interno: 20UX0002024

11. Relação de Anexos

10. Relação de Anexos

- Anexo I – Acordo de Nível de Serviços
- Anexo II – Termo de Compromisso
- Anexo III – Termo de Ciência
- Anexo IV – Termo de Renúncia à Visita Técnica
- Anexo V – Atestado de Visita e Vistoria Técnica
- Anexo VI – Relação de Equipamentos
- Anexo VII – Termo de Recebimento Provisório
- Anexo VIII – Termo de Recebimento Definitivo
- Anexo IX - Ordem de Fornecimento de Bens

12. 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](#).

LEILA MARIA RODRIGUES DE SOUSA MARIZ

Membro da comissão de contratação

*Assinou eletronicamente em 29/04/2025 às 12:59:56.***FRANKLIN ARRUDA DIAS NOVO**

Membro da comissão de contratação

ERIK PINHO GIELOW

Membro da comissão de contratação