

# Termo de Referência 79/2024

## Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
79/2024	420001-SPOA/SE/MINC		
Status			

## Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC	24/2024	01400.002050/2024-67

## 1. Definição do objeto

### 1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de Plataforma de Atendimento (Omnichannel), na modalidade SaaS (Software as aService) em nuvem, integrada com o atual sistema de telefonia, com sistema de gravação, sistema de monitoria de qualidade, sistema de análise de fala e texto, sistema de relatórios e sistema de URA (Unidade de Resposta Audível), incluindo serviços de configuração, ativação, documentação técnica, suporte técnico e capacitação tecnológica, pelo período de 60 (sessenta) meses, para suporte aos usuários dos serviços digitais disponibilizados pelo Ministério da Cultura.

1.2. Adiante segue a lista contendo os itens, **volumes totais** pesquisados e considerados para a estimativa de custo do registro de preços:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE MENSAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL P/ 60 MESES
1	Posição de Atendimento Voz	20605	Usuário Simultâneo	43		
2	Posição de Atendimento Digital	20605	Usuário Simultâneo	43		
3	Gravação de Tela do Agente	20605	Usuário Simultâneo	23		
4	Monitoria de Qualidade	20605	Usuário Simultâneo	43		
5	Automação de Monitoria	20605	Unidade	1		

--	--	--	--	--	--	--

6	Assistente Virtual do Agente	20605	Atendimentos	3.140		
7	Analítico Voz e Texto	20605	Pacote	02		
8	Bot para Voz	20605	Minutos	3.475		
9	Chatbot	20605	Conversas	2.091		
10	Conectividade WhatsApp API	20605	Conversas	4.353		
11	Serviço de Configuração SBC	26972	Unidade	2		
12	UST - Unidade de Serviços Técnicos	27332	UST	738		
VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO PARA 60 (SESSENTA) MESES						

1.3. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comuns, de caráter continuado e sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.

1.4. O prazo de vigência da contratação é de 60 (sessenta meses) contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.4.1. O serviço é enquadrado como continuado, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando as justificativas apresentadas no item 2 do Estudo Técnico Preliminar, anexo II deste Termo de Referência.

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

1.6. O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme Decreto nº 10.818, de 27 de setembro de 2021.

## 2. Fundamentação da contratação

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

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2024 - 420001-24/2024 (Doc SEI nº 1609102), conforme detalhamento a seguir:

I) ID PCA no PNCP: 01264142000129-0-000001/2024

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

III) Id do item no PCA: 55

IV) Classe/Grupo: 843 - SERVIÇOS DE FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES ON-LINE

V) Identificador da Futura Contratação: 420001-24/2024

## 3. Descrição da solução

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópicos específicos dos Estudos Técnicos Preliminares, anexo I deste Termo de Referência e também no anexo IV do próprio ETP (Caderno de Especificações Técnicas).

## 4. Requisitos da contratação

### 4.1. Requisitos Gerais

4.1.1. Deverão ser observadas as leis, normas e diretrizes de Governo relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações (SIC), em especial atenção ao Decreto Federal nº 9.637/2018, à Instrução Normativa GSI/PR nº 03/2021, e suas normas complementares.

4.1.2. A solução não deve ser um obstáculo à adoção de Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico. Os sistemas e serviços de TI do Ministério da Cultura devem estar de acordo com normas de acessibilidade (e-Mag) e interoperabilidade do Governo Eletrônico (e-Ping), incluindo os padrões de governança.

4.1.3. 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.

4.1.4. Todas as funcionalidades devem ser fornecidas integralmente pela solução, sem a necessidade de aquisições avulsas de funcionalidades, permitindo o acesso irrestrito e ilimitado do Ministério da Cultura à solução, independentemente da quantidade de usuários internos necessários para sua operação ou uso.

4.1.5. O suporte técnico deve contemplar a abertura de chamados técnicos para resolução de problemas eventualmente encontrados no uso do produto/solução, aplicação de patches de correção e intervenções para manutenção em caso de falhas.

### 4.2. Requisitos de Negócio

4.2.1. A solução a ser adquirida deverá possibilitar por meio dos usos dos recursos e serviços ofertados o atendimento das necessidades citadas no Estudo Técnico Preliminar 48/2024, objetivando atender os requisitos de negócio elencados em seu item 4.1.

### 4.3. Vistoria

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

### 4.4. Requisitos Legais

I - Lei nº 14.133/2021 – Lei de Licitações e Contratos Administrativos;

II - Decreto nº 11.462/2023 e suas alterações – Regulamenta os art. 82 a art. 86 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, para dispor sobre o sistema de registro de preços para a contratação de bens e serviços, inclusive obras e serviços de engenharia, no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional;

III - Lei nº 13.709/2018: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);

IV - Decreto nº 10.024/2019 - Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal;

V - Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 - Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC

pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;

VI - Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01/2010, que 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;

VII - Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021 – Dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

VIII - Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 26 de outubro de 2023 - Estabelece modelo de contratação de software e de serviços de computação em nuvem, 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. Durante a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá fornecer garantia contra qualquer defeito ou problema apresentado, permitindo o acesso às atualizações de segurança e pacotes de correção de problemas. A CONTRATADA deverá ainda disponibilizar as versões mais atualizadas dos softwares contratados, garantindo à CONTRATANTE o acesso às novas versões dos produtos.

4.5.2. A CONTRATADA disponibilizará, às suas expensas, canais para abertura de chamados técnicos para realização de intervenções que deverão funcionar em regime 24x7.

4.5.3. Os chamados técnicos terão origem em decorrência de qualquer problema detectado pela equipe da CONTRATANTE no tocante ao pleno estado de funcionamento da solução, inclusive problemas relacionados com instalação, configuração e atualização.

4.5.4. Na abertura do chamado, serão fornecidas, no mínimo, as seguintes informações:

- a. Problema observado;
- b. Informações técnicas da solução e do ambiente onde se originou o problema;
- c. Nome, telefone, e-mail do profissional responsável pela solicitação;
- d. Nível de severidade do chamado.

4.5.5. A CONTRATADA informará o número do chamado técnico no ato da comunicação efetuada pela equipe da CONTRATANTE, a qual servirá de referência para acompanhamento do chamado, inclusive após o encerramento do chamado.

4.5.6. O suporte técnico deverá ser especializado, podendo ser executado remotamente ou localmente dependendo da criticidade ou dificuldade. A avaliação do chamado quanto a criticidade será feita pelos gestores da CONTRATANTE.

4.5.7. A documentação produzida durante a execução dos serviços, seja em papel ou meio eletrônico, será de propriedade do CONTRATANTE e não deverá ser divulgada sem sua expressa autorização.

4.5.8. Os chamados técnicos serão classificados de acordo com a severidade devendo atender aos respectivos prazos de solução definidos na tabela a abaixo:

--	--

Tabela de Solução do Chamado		
Severidade	Descrição	Tempo de solução
1 – Urgente	Serviço parado no ambiente de produção.	Em até 04 (quatro) horas
2 – Muito Importante	Erros ou problemas recorrentes que impactam o ambiente de produção.	Em até 08 (oito) horas
3 – Importante	Problemas contornáveis.	Em até 12 (doze) horas
4 – Informação	Consulta técnica, dúvidas em geral, monitoramento, dentre outros.	Em até 48 (quarenta e oito) horas

4.5.9. O prazo de solução do chamado técnico será contado a partir da comunicação, por e-mail ou registro em sistema para a abertura do chamado técnico no sistema da CONTRATADA.

4.5.10. A CONTRATADA deverá possuir técnico especializado na solução, com no mínimo 1 (um) técnico certificado pelo fabricante e com certificação dentro da validade.

4.5.11. Em caso de identificação de novas versões de softwares e firmwares, considerados estáveis pelo fabricante e que representem melhorias para o ambiente computacional da CONTRATANTE, tais como correções de vulnerabilidades ou implementação novas funcionalidades, a CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE, informando os riscos e benefícios, para avaliação e possível implementação da mudança.

4.5.12. As intervenções que exijam paralisação do ambiente, ou que coloquem em risco sua disponibilidade, deverão ser executadas nos finais de semana e feriados ou em dias úteis fora do horário de expediente da CONTRATANTE (antes das 6:00h ou após as 22:00h).

4.5.13. Sempre que solicitada, a CONTRATADA deverá enviar à CONTRATANTE um relatório contendo todas as informações referentes aos chamados já abertos até o momento. Este relatório deve conter, no mínimo, as seguintes informações:

- a. Quantidade de chamados abertos;
- b. Quantidade de chamados atendidos dentro do prazo;
- c. Prazo médio de atendimento dos chamados.

#### 4.6. Requisitos Temporais

4.6.1. O prazo de vigência do contrato será de 60 (sessenta) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado, respeitada a vigência máxima decenal, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos dos artigos 106 e 107 da Lei 14.133/2021.

4.6.2. A CONTRATADA deverá entregar os serviços conforme cronograma abaixo:

--	--	--

<b>Etapas</b>	<b>Descrição</b>	<b>Prazo (estimado) em dias</b>
<b>1</b>	Assinatura do Contrato	Estima-se até 20 (vinte) dias úteis, contados a partir da homologação do certame.
<b>2</b>	Reunião inicial	Em até 10 (dez) dias úteis, contados a partir da assinatura do(s) contrato(s), conforme agendamento efetuado pelo gestor do contrato.
<b>3</b>	Entrega da Solução	Em até 10 (dez) dias úteis contados da data de emissão da Ordem de Serviço para fornecimento da solução.
<b>4</b>	Habilitação dos técnicos do MinC para abertura de chamados de suporte técnico	Imediatamente após a entrega da solução
<b>5</b>	Instalação e configuração da solução	Em até 10 (dez) dias úteis contados da data de emissão da Ordem de Serviço para instalação e configuração inicial da solução.
<b>6</b>	Recebimento provisório	Em até 10 (dez) dias corridos a contar da entrega dos produtos da Ordem de Serviço.
<b>7</b>	Emissão do Aceite Definitivo	Em até 05 (cinco) dias corridos após o recebimento provisório.
<b>8</b>	Pagamento	Em até 15 (quinze) dias úteis após o aceite definitivo e o recebimento da Nota Fiscal.
<b>9</b>	Início para contagem do prazo de garantia técnica	Imediatamente após a emissão do Termo de Aceite Definitivo.

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

4.6.4. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.

#### **4.7. Requisitos de Segurança**

4.7.1 Deverá ser garantida a disponibilidade, integridade, confidencialidade e sigilo dos documentos e informações inerentes ao contrato e seus serviços, podendo ser responsabilizado legalmente quem porventura causar perdas e danos ao Ministério da Cultura e a terceiros

4.7.2 A CONTRATADA será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte e artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venham a ter conhecimento durante a execução dos



trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de aplicação de sanção e outras reprimendas prevista em lei, independente da classificação de sigilo conferida pelo Ministério de Cultura tais documentos.

4.7.3 A CONTRATADA não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto, sem autorização, por escrito, do Ministério da Cultura sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos.

4.7.4 Os representantes, empregados e colaboradores da CONTRATADA deverão zelar pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados.

4.7.5 Todas as informações, imagens e documentos a serem manuseados e utilizados são de propriedade do Ministério da Cultura e não poderão ser repassados, copiados, alterados ou absorvidos pela CONTRATADA sem expressa autorização do Ministério da Cultura, de acordo com o Termo de Compromisso de Manutenção do Sigilo a ser disponibilizado e firmado entre o Ministério da Cultura e a CONTRATADA.

4.7.6 Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional do órgão não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.

4.7.7 Deverão ser observados os regulamentos, normas e instruções de segurança da informação e comunicações adotadas, incluindo, mas não se limitando, ao definido na Política de Segurança da Informação (POSIN) e suas normas complementares, denominadas Normas Internas de Segurança da Informação, durante a execução dos serviços nas instalações do Ministério da Cultura. Disponível em: <https://www.gov.br/cultura/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/governanca/politica-de-seguranca-da-informacao>.

4.7.8 Obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pelo órgão;

4.7.9 Devem ser utilizadas ferramentas de proteção e segurança de informações a fim de evitar qualquer acesso não autorizado aos sistemas e softwares, seja em relação ao que eventualmente estejam sob sua responsabilidade direta ou que foram disponibilizados, ainda que por meio de link.

4.7.10 Quando solicitado formalmente pela contratante, deverão ser realizadas, prioritariamente e concomitantemente, alterações para sanar possíveis problemas de segurança ou vulnerabilidade nos referidos sistemas ou softwares utilizados para execução do serviço contratado.

4.7.11 Responsabilizar pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo ao órgão qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer;

4.7.12 Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do órgão;

4.7.13 Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pelo órgão e as configurações de hardware e de softwares decorrentes; Não efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, seja fabricantes, técnicos, subempreiteiros etc;

4.7.14 Garantir o cumprimento:

- Dos normativos vigentes editados pelo Gabinete de Segurança Institucional (GSI/PR) sobre Segurança da Informação, bem como, suas atualizações e demais normativos complementares, encontrados em: <https://www.gov.br/gsi/pt-br/assuntos/dsi>.
- Dos normativos internacionais de boas práticas da família ISO/IEC 27000, em especial, quanto às normas ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013; 27002:2013; e, 27005:2019;
- De boas práticas do Center for Internet Security (CIS) e do National Institute of Standards and Technology (NIST), a critério do Ministério de Cultura. Das diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei Federal nº 13.709/18).

4.7.15 Promover a implementação de controles de segurança da informação conforme as práticas dispostas nos normativos citados.

4.7.16 Prospectar e implementar soluções de segurança da informação aplicando, sempre que possível, um modelo de segurança Zero Trust.

4.7.17 Definir, apresentar e executar processo de gestão de riscos de segurança da informação nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica.

4.7.18 Garantir a rastreabilidade das ações realizadas nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica, mantendo trilhas de auditoria de segurança da informação.

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

##### **4.8.1. Requisitos Sociais:**

- a. Prezar pela urbanidade do ambiente de trabalho, evitando ruído excessivo que possa prejudicar o andamento do trabalho de outros membros ou equipes que dividem o mesmo ambiente, manter a organização e limpeza dos espaços de trabalhos individuais e comuns.
- b. Prezar pela cordialidade, disponibilidade e respeito no tratamento entre os membros da equipe e demais servidores da CONTRATANTE para os quais a contratada prestará o serviço, sem preconceito ou quaisquer formas de discriminação.
- c. Zelar pelo uso dos equipamentos e mobiliário de uso pessoal (estações de trabalho, cadeiras, gaveteiros, computadores, telefone, periféricos, etc.) e de uso comum (salas de reunião, elevadores, catracas, banheiros, refeitório, copa, geladeiras, ar-condicionado, filtros, impressoras, espaço de convivência, etc.) visando manter o bom funcionamento e a harmonia dos ambientes, aumentando a sua vida útil.
- d. Não utilizar os recursos (e-mail corporativo, impressoras, salas de reunião, telefone institucional, etc.) para fins particulares ou que possam prejudicar a CONTRATANTE.

##### **4.8.2. Requisitos Ambientais:**

- a. Os serviços prestados pela Contratada deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo MinC.
- b. A Contratada deverá atender, quando da execução do objeto do contrato, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na legislação pertinente, quando couber.
- c. As configurações de hardware e software deverão ser executadas visando alto desempenho com o uso racional de energia, evitando-se a sobrecarga de equipamentos ou dispositivos elétricos.

4.8.3. Requisitos Culturais: Toda a documentação produzida e/ou fornecida pela Contratada referente ao objeto deverá estar preferencialmente no idioma português-BR, de forma clara e objetiva.

#### **4.9. Requisitos de Arquitetura Tecnológica**

4.9.1. O detalhamento das funcionalidades a serem atendidas pelo software ofertado no âmbito da presente solução consta no Caderno de Especificações Técnicas, anexo I deste Termo de Referência.

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

4.10.2. A garantia técnica deverá ser fornecida pela CONTRATADA durante todo o período contratual, permitindo cobertura completa e de uso operacional dos softwares e/ou equipamentos em todas as funcionalidades contratadas, incluindo correções de falhas e a atualização de versões disponibilizadas pelo fabricante da solução.

4.10.3. A CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE caso a solução contratada passar a constar em listas de End-of-Support, End-of-Sales ou End-of-Life do fabricante, e deverá substituir a solução por outra com características técnicas iguais ou superiores, devendo ser apresentada à CONTRATANTE para validação.

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

4.11.1. Deverão ser observados os regulamentos, normas e instruções de segurança da informação e comunicações adotadas pelo MinC, incluindo as Políticas e Diretrizes de Governo, Normativos associados ou específicos de Tecnologia da Informação, Política de Segurança da Informação e Comunicações e Normas Complementares do GSI/PR.

4.11.2. Deverão ser garantidos a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade, o não-repúdio e a autenticidade dos conhecimentos, informações e dados hospedados em ambiente tecnológico sob custódia e gerenciamento do prestador de serviços.

4.11.3. A Contratada deverá credenciar, junto ao MinC, seus profissionais autorizados a operar presencialmente (on-site) no sítio do Ministério e, quando couber, também aqueles que terão acesso aos sistemas corporativos.

4.11.4. Os produtos deverão apresentar política de privacidade oferecida pelo fabricante a fim de garantir o sigilo dos dados consultados através dos softwares licenciados.

4.11.5. Devem ser mantidos registros sobre todas as falhas ocorridas ou suspeitadas, e sobre todas as manutenções executadas.

4.11.6. A Contratada se compromete a manter sigilo absoluto em relação a todos os dados gerados no processo de prestação dos serviços.

4.11.7. A Contratada deverá realizar e apresentar ao MinC, quando solicitado, uma análise /avaliação de riscos dos recursos de processamento da informação, sistemas de segurança da informação e quaisquer outros ativos relacionados ao objeto da contratação, indicando o nível de risco sob o qual o MinC está exposto, baseada em análise de vulnerabilidades, resguardando os segredos de negócio, direitos autorais e direitos de propriedade intelectual aplicáveis, conforme metodologia indicada por este Ministério.

4.11.8. Quando for o caso, a propriedade intelectual e os direitos autorais dos dados e informações armazenados nos bancos de dados do MinC, hospedados na Contratada, e qualquer tipo de trabalho relacionado às demandas do Ministério, serão de sua titularidade, nos termos do artigo 4º da Lei nº 9.609/1998.

4.11.9. A Contratada deverá garantir a segurança das informações do MinC, e deverá se comprometer a não divulgar ou repassar a terceiros qualquer informação que tenha recebido deste Órgão, a menos que autorizado formalmente e por escrito para tal.

4.11.10. A Contratada deverá reportar imediatamente ao MinC incidentes que envolvam vazamento de dados, fraude ou comprometimento da informação relacionados ao objeto do contrato.

4.11.11. Sempre que solicitado, a Contratada deverá fornecer ao MinC toda e qualquer informação e documentação que comprovem a implementação dos requisitos de segurança especificados, a fim de assegurar a auditoria da solução contratada, bem como demais dispositivos legais aplicáveis

4.11.12. Toda informação confidencial disponível em razão desta contratação, seja ela armazenada em meios físico, magnético ou eletrônico, deverá ser devolvida nas seguintes hipóteses:

1. Término ou rompimento do Contrato;
2. Solicitação do MinC.

#### **4.12. Requisitos de Sustentabilidade**

4.12.1. Não foram identificados impactos ambientais em decorrência desta contratação.

#### **4.13. Da Subcontratação**

4.13.1. Não será permitida a subcontratação.

#### **4.14. Da Garantia de Contratação**

4.14.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual de 5% (cinco por cento) do valor total estimado da contratação.

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

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

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

#### **4.15. Informações Relevantes para o Dimensionamento/Apresentação da Proposta**

4.15.1. A proposta da LICITANTE deverá conter a especificação clara e completa da prestação de serviços, obedecida a mesma ordem constante deste Termo de Referência, sem conter alternativas de preços, ou de qualquer outra condição que induza o julgamento.

4.15.2. Entende-se por especificação clara e completa da prestação de serviços, o detalhamento do objeto, os quantitativos de produtos/serviços a serem entregues

/executados, marcas/modelos de aparelhos/equipamentos a serem fornecidos e demais condições gerais de prestação dos serviços que deverão constar da proposta da LICITANTE.

4.15.3. Não serão aceitas propostas contendo cópia das exigências deste Termo de Referência no lugar da especificação clara e inequívoca dos serviços a serem executados.

4.15.4. Durante a execução contratual, o catálogo de serviços será atualizado com base no histórico de execução, onde serão registrados os serviços frequentemente demandados bem como os tempos médios de execução de cada serviço. Assim, no decorrer da prestação dos serviços, as estimativas contidas no cronograma da demanda e/ou no Plano do Projeto das Ordens de Serviço poderão ser orientadas pelo registro mantido no catálogo de serviços.

4.15.5. Transferência de Conhecimento: A transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se o que segue:

a. A transferência de conhecimento deverá ocorrer no ambiente de trabalho da equipe da CONTRATANTE, com o passo-a-passo da operação da solução ou, quando permitido pela CONTRATANTE, em outra localidade ou de forma remota por webconferência.

b. Ficará a cargo da CONTRATADA, após a implantação de qualquer produto, a realização de transferência de conhecimento para que a documentação do projeto seja repassada e o conhecimento disseminado para a equipe da CONTRATANTE.

c. A transferência de conhecimento, além do previsto no item anterior, dar-se-á através da disponibilização de documentação técnica (manuais, guias, especificação técnica, configurações, etc.) referente aos produtos e serviços entregues, assim como na modalidade hands on, procedendo a passagem de conhecimento durante a própria configuração/confeção do produto ou serviço.

4.16. Em caso de fornecedor, revendedor ou distribuidor, será exigida, para a assinatura do contrato, apresentação de carta de solidariedade emitida pelo fabricante, que assegure a execução do contrato.

4.17. Os demais requisitos inerentes à esta contratação estão dispostos no Estudo Técnico Preliminar.

## **5. Modelo de execução do objeto**

### **5. DEVERES E RESPONSABILIDADES**

#### **5.1. Responsabilidade do Contratante**

5.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

5.1.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

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

5.1.4. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

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

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

5.1.7. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato.

5.1.8. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC.

5.1.9. O fiscal designado não deverá, dentro das possibilidades de pessoal do órgão contratante, ter exercido a função de pregoeiro na licitação que tenha antecedido o contrato, a fim de preservar a segregação de funções (TCU, acórdão 1375/2015 – Plenário e, TCU, acórdão 2146/2011, Segunda Câmara).

5.1.10. A designação do fiscal deverá levar em conta potenciais conflitos de interesse, que possam ameaçar a qualidade da atividade a ser desenvolvida. (Acórdão TCU 3083/2010 – Plenário).

5.1.11. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas.

5.1.12. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

5.1.13. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5 /2017.

5.1.14. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:

- a. exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
- b. direcionar a contratação de pessoas para trabalhar na empresa Contratada;
- c. promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da Contratada, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado; e
- d. considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

5.1.15. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto.

5.1.16. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento.

5.1.17. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela Contratada.

5.1.18. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 26 da Lei nº 14.133/21.

5.1.19. Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas.

5.1.20. Assegurar que o ambiente de trabalho, inclusive seus equipamentos e instalações, apresentem condições adequadas ao cumprimento, pela Contratada, das normas de segurança e saúde no trabalho, quando o serviço for executado em suas dependências, ou em local por ela designado.

5.1.21. Proporcionar todas as facilidades para que a Contratada possa cumprir suas obrigações dentro das normas e condições contratuais.

5.1.22. Permitir ao pessoal da Contratada livre acesso às dependências do MinC, de modo a viabilizar a prestação dos serviços durante o horário de expediente do órgão, ou fora dele, quando solicitado e/ou autorizado pelo Fiscal do Contrato.

## **5.2. Responsabilidade da Contratada**

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

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

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

5.2.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão.

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

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

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

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

5.2.9. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.

5.2.10. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.

5.2.11. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017;

5.2.12. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou que se verifique no local dos serviços.

5.2.13. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

5.2.14. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.

5.2.15. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.

5.2.16. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.

5.2.17. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, salvo orientação legal em outro sentido.

5.2.18. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante.

5.2.19. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.

5.2.20. Assegurar à Contratante, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, "a" e "b", do Anexo VII – F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 25/05/2017:

5.2.19.1 direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à Contratante distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;

5.2.19.2 Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na



execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da Contratante, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

5.2.21. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

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

#### **5.3.1. Condições de Execução**

5.3.1.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

- a) Início da execução do objeto: conforme cronograma disposto no item 4.4.2 deste Termo de Referência.
- b) Cronograma de realização dos serviços: conforme cronograma disposto no item 4.4.2 deste Termo de Referência.

#### **5.3.2. Local e Horário da Prestação dos Serviços**

5.3.2.1. Todos os serviços deverão ser preferencialmente prestados remotamente ou excepcionalmente de forma presencial a critério da CONTRATANTE.

5.3.2.2. Caso a CONTRATANTE opte pela prestação dos serviços de forma presencial, estes deverão ser realizados em quaisquer dependências do MinC em Brasília/DF.

5.3.2.3. Os serviços deverão ser prestados no horário de expediente da CONTRATANTE, nos dias úteis, das 07:00h às 20:00h, obedecendo as portarias Federais que anualmente divulgam o cronograma de feriados nacionais e pontos facultativos no ano, a serem observadas pela CONTRATADA, sem comprometimento das atividades públicas consideradas como serviços essenciais à população.

5.3.2.4. Os plantões (atendimentos fora do horário descrito acima) serão sem ônus adicionais para o MinC, sem prejuízo do pagamento de todos os direitos a que fizerem jus aos profissionais alocados nos plantões, observada a legislação trabalhista. Os plantões, geralmente sazonais, ocorrem principalmente no meio e no fim de cada ano e nos períodos em que for necessário realizar a carga do censo escolar, empenhos e pagamentos.

#### **5.3.3. Materiais a serem disponibilizados**

5.3.3.1 Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades estabelecidas neste Termo de Referência, promovendo sua substituição quando necessário.

#### **5.3.4. Especificação da Garantia**

5.3.4.1 Para todos os produtos resultantes dos serviços contratados a garantia será durante toda a vigência contratual devendo a CONTRATADA efetuar as correções de defeitos identificados durante o período, que terá início a partir da data do recebimento definitivo de cada OS.

#### **5.3.5. Formas de Transferência de Conhecimento**

5.3.5.1. A CONTRATADA, após instalar e configurar a solução licitada, deverá entregar toda a documentação técnica pertinente bem como realizar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da STII dos procedimentos realizados e da configuração das ferramentas, sem ÔNUS ao CONTRATANTE. Posteriormente, poderá ser requisitada a realização de serviços profissionais de treinamento e consultoria por meio de Ordem de Serviço específica, utilizando-se as UST's previstas no projeto.

5.3.5.2. Quanto aos produtos resultantes das demandas de Ordens de Serviços, a transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se o que segue:

i) A transferência do conhecimento produzido pelo registro durante a execução do contrato será implementada por meio do compartilhamento de informações e documentos no repositório do software utilizado pela CONTRATANTE para o controle de versões, bem como pelo relacionamento interpessoal entre as equipes da CONTRATANTE e CONTRATADA.

ii) Toda a documentação que a CONTRATADA estará obrigada a registrar nesse repositório constará da Ordem de Serviço. Portanto, para que a Ordem de Serviço seja aceita e liberada para pagamento, a CONTRATANTE verificará no repositório a existência de tais documentos obrigatórios.

iii) Caso a CONTRATADA tenha falhado nesse quesito, estará sujeita ao não recebimento dos valores devidos, até que o repositório tenha sido devidamente atualizado com os documentos em questão.

iv) Dessa forma, todo o conhecimento gerado durante a execução de cada Ordem de Serviço estará disponível e passará a fazer parte da base histórica do Órgão. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a CONTRATADA fica obrigada a promover a transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, aos técnicos da CONTRATANTE ou aos da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

v) Todos os documentos gerados deverão respeitar os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, e demais normativos relacionados e mais atuais.

#### **5.3.6. Procedimentos de Transição e Finalização do Contrato**

5.3.6.1. As atividades de transição e finalização do contrato incluem a entrega de versões finais dos produtos e da documentação, a transferência de conhecimentos, a devolução de recursos, inclusive crachás disponibilizados pela CONTRATANTE, a revogação de perfis de acesso, a eliminação de caixas postais, dentre outras.

5.3.6.2. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos projetos e serviços contratados deverão ser disponibilizados à CONTRATANTE ou empresa por ela designada em até 30 (trinta) dias corridos após o encerramento do contrato.

5.3.6.3. O fato da CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE, conforme estipulado no modelo de gestão do contrato deste documento.

### 5.3.7. Mecanismos Formais de Comunicação

5.3.7.1. Pelo MinC responderá o Gestor do Contrato, e pela CONTRATADA, sem ônus para o MinC, responderá o Preposto Contratual. Ambos (gestor e preposto) responderão sobre todas as questões administrativas do contrato a ser firmado, procurando solucionar todos os problemas dentro dos limites legais e dentro da razoabilidade.

5.3.7.2. A critério da CONTRATANTE poderão ocorrer reuniões para acompanhamento dos serviços, cuja responsabilidade pela elaboração da ata caberá ao Preposto, mantendo os pontos relevantes discutidos, bem como as decisões e prazos acordados. Na eventualidade de problemas fortuitos, poderão ser convocadas reuniões por qualquer uma das partes, desde que comunicadas com antecedência.

5.3.7.3. Os instrumentos de comunicação serão:

Descrição	Responsável	Periodicidade	Formas de Distribuição e Destinatários	Finalidade
	Execução			
Atas de Reunião	Preposto	Toda reunião	Reunião/e-mail/ Participantes das Reuniões	Registro de decisões ou resoluções de conflitos combinados em reuniões entre as partes
Ofício	Gestor ou Preposto	Sempre que necessário	SEI	Comunicar oficialmente por exemplo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar reajuste;</li> <li>• Solicitar pedido de renovação;</li> <li>• Advertir ou comunicar penalidades;</li> <li>• Envio de documentação contratual ou dos colaboradores;</li> <li>• Solicitar ou enviar atestados de capacidade técnica etc.</li> </ul>
Mensagem eletrônica	Gestor ou Preposto	Sempre que necessário	e-mail	Outros tipos de comunicação que necessitem registro escrito
Telefone	Gestor ou Preposto	Sempre que necessário	Telefone	Outros tipos de comunicação que não necessitem de registro escrito

### 5.3.8. Formas de Pagamento

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

### 5.3.9. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

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

5.3.9.2 A CONTRATADA deverá seguir todas as normas de segurança do MinC.

5.3.9.3 O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontram-se no Anexo III deste Termo de Referência.

#### 5.3.10. Documentação mínima exigida

5.3.10.1 A solução deverá estar acompanhada de sua documentação técnica completa e atualizada, compreendendo manuais, guias de instalação e outros pertinentes.

5.3.10.2 A documentação deverá ser fornecida em sua forma original, impressa ou em mídia digital, ou deverá ser disponibilizada no site do fabricante para download.

5.3.10.3 Os licenças de softwares fornecidos deverão ser originais do fabricante, devendo a documentação conter elementos que comprovem a sua autenticidade e validade ou serem repassadas diretamente do fabricante para os gestores da CONTRATANTE.

## 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 a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

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

### 6.5. Preposto

6.5.1. 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.

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

## 6.6. Reunião Inicial

6.6.1. 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.

6.6.2. 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 (dez) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

6.6.3. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

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

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

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

6.6.3.4. 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;

6.6.3.5. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste Termo de Referência

## 6.7. Fiscalização

6.7.1. 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](#)).

6.7.2. A fiscalização de que trata este item SERÁ EXERCIDA NO INTERESSE DA CONTRATANTE e não exclui, nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, até mesmo perante terceiro, por qualquer irregularidade, inclusive resultante de imperfeições técnicas, emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes e prepostos.

6.7.3. À CONTRATANTE se reserva o direito de rejeitar no todo ou em parte os objetos, se em desacordo com as especificações exigidas neste Termo de Referência, seus anexos, e das constantes na proposta comercial.

6.7.4. A CONTRATADA lançará na Nota Fiscal as especificações do objeto contratado, de modo idêntico àquela constante do Termo de Contrato.

6.7.5. A CONTRATADA é obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em partes, os objetos contratados em que se verifiquem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados.

6.7.6. Todas as comunicações relativas ao presente Contrato serão consideradas regularmente feitas desde que entregues, ou enviadas por carta protocolada, telegrama ou e-mail, devidamente confirmados.

6.7.7. Qualquer mudança de endereço deverá ser imediatamente comunicada à outra parte.

6.7.8. Quaisquer exigências da fiscalização, inerentes aos objetos do contrato deverão ser prontamente atendidas pela CONTRATADA.

6.7.9. As decisões e providências que ultrapassarem a competência da Equipe de Gestão do Contrato deverão ser solicitadas a instâncias superiores em tempo hábil para adoção das medidas convenientes.

## **6.8. Fiscalização Técnica**

6.8.1. 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](#));

6.8.2. 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](#));

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

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

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

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

## **6.9 Fiscalização Administrativa**

6.9.1. O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

6.9.2. 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).

## **6.10. Gestor do Contrato**

6.10.1. O gestor do contrato 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).

6.10.2. 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).

6.10.3. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotar 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).

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

6.10.5. 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).

6.10.6. 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).

6.10.7. 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.

## 6.11 Do Reajuste

6.11.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 27/08/2024, conforme Nota Técnica Pesquisa de Preços nº 70/2024 (SEI nº 1903243)

6.11.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido da CONTRATADA, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pela CONTRATANTE, do índice ICTI (Índice de Custo de Tecnologia da Informação), estabelecido pelo IPEA, ou outro índice que o substitua, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, com base na seguinte fórmula (art. 5º do Decreto nº 1.054, de 1994):  $R = V (I - I^0) / I^0$ , onde: *R* = Valor do reajuste procurado; *V* = Valor contratual correspondente à parcela dos insumos a ser reajustada; *I*<sup>0</sup> = índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data fixada para entrega da proposta da licitação; *I* = Índice relativo ao mês do reajustamento.

6.11.3. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, a Contratante pagará à Contratada a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a

diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo fica a Contratada obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

6.11.4. Caso o índice estabelecido para o reajuste 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.

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

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

6.11.7. O reajuste será realizado por apostilamento.

## 6.12. Sanções Aplicáveis

6.12.1. Com fundamento no artigo 155 da Lei nº 14.133/2021 o licitante ou o contratado será responsabilizado (garantida a ampla defesa) administrativamente pelas seguintes infrações:

- a. der causa à inexecução parcial do contrato;
- b. der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c. der causa à inexecução total do contrato;
- d. deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- e. não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- f. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- g. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- h. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou execução do contrato;
- i. fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- j. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- k. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- l. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

6.12.2. Sem prejuízo das sanções previstas no item anterior e ainda com fundamento na Lei nº 14.133/2021, a CONTRATADA ficará sujeita, no caso de infrações administrativas, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa, às seguintes penalidades:

- **Advertência por escrito**, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;
- **Multa de:**
  - 0,5% (cinco décimos por cento) por dia sobre o valor contratado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa



hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença.

- 0,5% (cinco décimos por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor contratado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem anterior ou de inexecução parcial da obrigação assumidas.
  - 0,8% (oito décimos por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor contratado, em caso de inexecução total da obrigação assumida.
  - 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato.
  - As multas não têm caráter indenizatório e seu pagamento não eximirá a CONTRATADA de ser acionada judicialmente pela responsabilidade civil derivada de perdas e danos junto ao CONTRATANTE, decorrente das infrações cometidas;
  - As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.
- **Suspensão temporária** do direito de participar de licitação e impedimento de contratar com o CONTRATANTE, pelo prazo de até 3 (três) anos.
  - **Declaração de inidoneidade** para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação, que será concedida sempre que o CONTRATADO ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no item anterior.

6.12.3. Será facultada à CONTRATADA a apresentação de defesa prévia no prazo de 05 (cinco) dias, após a notificação, para as penalidades: advertência, multa e suspensão e de 10 (dez) dias para a penalidade declaração de inidoneidade.

6.12.4. A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa neste Termo de Referência.

6.12.5. As sanções de advertência, suspensão e declaração de inidoneidade poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa.

## 7. Critérios de medição e pagamento

7.1 A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo dos serviços, nos termos a seguir:

7.1.1 O recebimento do objeto se dará de forma contínua, por meio do acompanhamento e da fiscalização rotineiramente exercidos pela CONTRATANTE, incluindo o monitoramento do cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço - NMS.

**7.1.2** A qualquer tempo, durante o prazo de prestação dos serviços, em caso de ser identificada alguma não conformidade, a fiscalização discriminará, mediante ofício, as irregularidades encontradas e providenciará a imediata comunicação dos fatos à CONTRATADA, ficando a mesma, cientificada de que está passível das penalidades cabíveis, devendo ser posteriormente submetida a verificações de conformidade.

**7.1.3** Caso a reparação não ocorra no prazo estabelecido, ou caso permaneça após nova verificação de conformidade, estará a empresa sujeita à aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência.

**7.1.4** O recebimento não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelo perfeito desempenho do serviço prestado, cabendo-lhe sanar quaisquer irregularidades detectadas resultantes da execução dos serviços ou de materiais empregados.

**7.1.5** O procedimento de avaliação dos serviços será realizado periodicamente pela fiscalização do contrato, avaliando os documentos apresentados após a prestação de serviços executados com base nos indicadores descritos neste Termo de Referência, bem como os documentos de regularidade contratual previstos.

**7.1.6** O pagamento será proporcional ao atendimento das metas de execução do serviço, com base no NMS e nos instrumentos de fiscalização e medição de qualidade.

**7.1.7** A glosa no pagamento, sem prejuízo das sanções cabíveis, só ocorrerá quando a CONTRATADA não atingir os indicadores de NMS previstos.

**7.1.8** A aceitação formal dos serviços será realizada pela fiscalização, iniciando por meio da validação das entregas pela Fiscalização (recebimento provisório), emissão do Termo de Aceite (recebimento definitivo), autorização para emissão e posterior atesto da nota fiscal referente ao mês de adimplemento da obrigação contratual e dos demais documentos comprobatórios solicitados, desde que cumpridas as condições e exigências para a realização dos serviços, observadas as disposições contidas neste Termo de Referência e no Contrato, sem prejuízo da aplicação das sanções contratuais, se for o caso.

## **7.2. Do Recebimento**

**7.2.1** Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, 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).

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

**7.2.3** 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).

**7.2.4** 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).

**7.2.5** Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período a ser faturado, 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.

**7.2.6** A CONTRATADA 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.

**7.2.7** 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).

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

**7.2.9** 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.

**7.2.10** 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.

**7.2.11** Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

- I. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pela CONTRATADA, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022);
- II. 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, as respectivas correções;
- III. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;
- IV. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização;
- V. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão; e
- VI. 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.

**7.2.12.** No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à

empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

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

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

**7.3.1** Para fins de recebimento provisório e definitivo, deverão ser considerados os prazos previstos neste Termo de Referência.

**7.3.2** O Fiscal Técnico do contrato realizará o recebimento provisório desde que haja a entrega e ativação/installação dos produtos e documentação aplicável referente aos serviços realizados ou bens fornecidos.

**7.3.3** Caso sejam verificados produtos incompletos ou inconsistentes, o Fiscal Técnico comunicará à CONTRATADA para que realize os ajustes necessários, sem prejuízo do prazo de entrega definido na Ordem de Serviço.

**7.3.4** A Ordem de Serviço não será recebida provisoriamente enquanto os produtos não forem entregues por completo. Havendo justificativa pelo não atendimento dos critérios de aceitação, a CONTRATADA deverá apresentar a justificativa ao Gestor que decidirá quanto à aceitação.

**7.3.5** Após o Recebimento Provisório, os Fiscais Técnico e Requisitante do contrato promoverão a avaliação da qualidade dos serviços realizados (homologação).

**7.3.6** Havendo conformidade com a execução do serviço e atendidos os critérios de aceitação, o Fiscal Requisitante e o Gestor do contrato emitirão o Aceite Definitivo. Na hipótese do aceite definitivo não ser procedido dentro do prazo fixado neste Termo de Referência, reputar-se-á como realizado.

**7.3.7** O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato nos termos da lei.

**7.3.8** O Fiscal Administrativo verificará a aderência aos termos contratuais. Caso não haja aderência, o Fiscal Administrativo deve indicar os termos que não estão aderentes ao contrato, e o Gestor deve então encaminhar as devidas propostas de sanções para Área Administrativa proceder aos trâmites legais, resguardando sempre a ampla defesa e o contraditório.,

**7.3.9** De posse do Aceite Definitivo e da avaliação dos Níveis Mínimos de Serviço exigidos realizada pelos Fiscais, o Gestor do contrato autorizará a CONTRATADA a emitir a(s) Nota (s) Fiscal(is), por meio de aviso formal ao Preposto, via instrumentos de comunicação previstos neste Termo de Referência.

### **7.4 Níveis Mínimos de Serviço Exigidos**

**7.4.1** Para efeito de mensuração dos serviços, foram estabelecidos os indicadores abaixo, bem como outros parâmetros que serão utilizados para controle de qualidade. Estes integrarão os Níveis Mínimos de Serviço e servirão para que a fiscalização do contrato realize o acompanhamento dos serviços prestados, bem como a aferição do cumprimento das metas estabelecidas.

--

01 – IST – Indicador de Suporte Técnico (Solução)	
Tópico	Descrição
<b>Finalidade</b>	Medir o tempo de atendimento dos chamados de suporte técnico da solução.
<b>Meta a cumprir</b>	<b>IST &lt; = 0,10</b> A meta definida visa garantir o atendimento dos chamados de suporte técnico dentro do prazo previsto
<b>Instrumento de medição</b>	Com base em relatório de atendimento de chamados emitido pela CONTRATADA.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Por meio das ferramentas disponíveis para a gestão de demandas, por controle próprio da CONTRATANTE.
<b>Periodicidade</b>	Mensal.
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	<p><b>IST = TRFP / TRRM</b></p> <p>Onde:</p> <p><b>IST</b> – Indicador de Suporte Técnico.</p> <p><b>TRFP</b> – Total de Requisições Fora do Prazo – corresponde ao total de requisições do mês de referência não atendidas ou atendidas fora do prazo.</p> <p><b>TRRM</b> – Total de Requisições Registradas no Mês – corresponde ao total de requisições abertas no mês de referência.</p> <p>O prazo de solução do chamado técnico será contado a partir da comunicação, por telefone, e-mail ou registro em sistema para a abertura do chamado técnico na central de atendimento da CONTRATADA.</p>
<b>Observações</b>	<p>Obs 1: Não se aplicará este indicador as requisições interrompidas ou canceladas por solicitação da CONTRATANTE.</p> <p>Obs 2: Não serão contabilizados os atrasos nos quais a CONTRATANTE tenha contribuído para tal.</p> <p>Obs 3: Caso a CONTRATADA dependa de alguma ação do fabricante da solução, o tempo poderá ser descontado desde que evidenciado no processo.</p>
<b>Início de Vigência</b>	A partir da instalação da solução.
	<p>Para valores do indicador IST:</p> <p>De 0 a 0,10 – Meta atingida.</p>

<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	De 0,11 a 0,20 – Multa de 0,1% sobre o valor do contrato.
	De 0,21 a 0,30 – Multa de 0,3% sobre o valor do contrato.
	De 0,31 a 0,50 – Multa de 0,5% sobre o valor do contrato.
	De 0,51 a 1,00 – Multa de 0,7% sobre o valor do contrato.
	Acima de 1 – Será aplicada multa de 1% sobre o valor do contrato, garantida ampla defesa e o contraditório.

<b>02 – IAE – Indicador de Atraso de Entrega de OS</b>	
<b>Tópico</b>	<b>Descrição</b>
<b>Finalidade</b>	Medir o tempo de atraso na entrega dos produtos e serviços constantes na Ordem de Serviço.
<b>Meta a cumprir</b>	<b>IAE ≤ 0,10</b> A meta definida visa garantir a entrega dos produtos e serviços constantes nas Ordens de Serviço dentro do prazo previsto.
<b>Instrumento de medição</b>	Por meio das ferramentas disponíveis para a gestão de demandas, por controle próprio da CONTRATANTE.
<b>Forma de acompanhamento</b>	A avaliação será feita conforme a linha de base do cronograma registrada na OS.
<b>Periodicidade</b>	Para cada Ordem de Serviço encerrada e com Aceite Definitivo.
<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	<p><b>IAE = (TEX – TEST) / TEST</b></p> <p>Onde:</p> <p><b>IAE</b> – Indicador de Atraso de Entrega da OS.</p> <p><b>TEX</b> – Tempo de Execução – corresponde ao período de execução da OS, da sua data de início até a data de entrega dos produtos da OS.</p> <p><b>TEST</b> – Tempo Estimado para a execução da OS – constante na OS, conforme estipulado no Termo de Referência.</p> <p>A data de início será aquela constante na OS, caso não esteja explícita, será o primeiro dia útil após a aprovação do cronograma 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>

Observações	Obs 1: Serão utilizados dias úteis na medição.  Obs 2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias úteis no cômputo do indicador.  Obs 3: Não se aplicará este indicador para as OS do tipo Garantia e aquelas com execução interrompida ou cancelada por solicitação da CONTRATANTE.  Obs 4: Não serão contabilizados os dias de atraso nos quais a CONTRATANTE tenha contribuído para o atraso.	
Início de Vigência	A partir da emissão da OS.	
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	Para valores do indicador IAE:  De 0 a 0,10 – Pagamento integral da OS.  De 0,11 a 0,20 – Glosa de 3% sobre o valor da OS.  De 0,21 a 0,30 – Glosa de 5% sobre o valor da OS.  De 0,31 a 0,50 – Glosa de 7% sobre o valor da OS.  De 0,51 a 1,00 – Glosa de 10% sobre o valor da OS.  Acima de 1 – Será aplicada Glosa de 15% sobre o valor da OS. Adicionalmente, garantida ampla defesa e o contraditório, poderá ser aplicada multa de 1% sobre o valor do contrato referente ao item de serviço correspondente	
03 – IQE – Indicador de Qualidade de Entrega da OS		
Tópico	Descrição	
Finalidade	Medir a qualidade dos produtos e serviços constantes na Ordem de Serviço.	
Meta a cumprir	IQE <= 0,10	A meta definida visa garantir a entrega dos produtos e serviços constantes nas Ordens de Serviço com a qualidade prevista.
Instrumento de medição	Por meio das ferramentas disponíveis para a gestão de demandas, por controle próprio da CONTRATANTE.	
Forma de acompanhamento	A avaliação será feita com base nos requisitos constantes na OS e nas metodologias relacionadas neste Termo de Referência.	
Periodicidade	Para cada Ordem de Serviço encerrada e com Aceite Definitivo.	
	IQE = PDES / TPOS  Onde:	

<b>Mecanismo de Cálculo (métrica)</b>	<p><b>IQE</b> – Indicador de Qualidade de Entrega da OS.</p> <p><b>PDES</b> – Produtos em Desconformidade – corresponde a quantidade de produtos da OS entregues em desacordo com o que foi previamente especificado.</p> <p><b>TPOS</b> – Total de Produtos da OS – corresponde ao total de produtos previstos para entrega na OS.</p>
<b>Observações</b>	<p>Obs 1: Poderão ser desconsideradas do cálculo do indicador desconformidades triviais (que possam ser imediatamente corrigidas).</p> <p>Obs 2: Não se aplicará este indicador para as OS do tipo Garantia e aquelas com execução interrompida ou cancelada por solicitação da CONTRATANTE.</p>
<b>Início de Vigência</b>	A partir da emissão da OS.
<b>Faixas de ajuste no pagamento e Sanções</b>	<p>Para valores do indicador IQE:</p> <p>De 0 a 0,10 – Pagamento integral da OS.</p> <p>De 0,11 a 0,20 – Glosa de 3% sobre o valor da OS.</p> <p>De 0,21 a 0,30 – Glosa de 5% sobre o valor da OS.</p> <p>De 0,31 a 0,50 – Glosa de 7% sobre o valor da OS.</p> <p>De 0,51 a 1,00 – Glosa de 10% sobre o valor da OS.</p> <p>Acima de 1 – Será aplicada Glosa de 15% sobre o valor da OS. Adicionalmente, garantida ampla defesa e o contraditório, poderá ser aplicada multa de 1% sobre o valor do contrato referente ao item de serviço correspondente.</p>
<b>TIPO DE FALHA</b>	
<b>CATEGORIA DE ENTREGÁVEL: DOCUMENTOS</b>	
<b>Tipo de Falha</b>	
1. Documentos fora do padrão estabelecido pelo MinC	
2. Preenchimento em discordância com o estabelecido pelo MinC	
3. Erros de escrita	
4. Conteúdo em desacordo com os requisitos	
<b>CATEGORIA DE ENTREGÁVEL: PRODUTO - (USABILIDADE)</b>	
<b>Tipo de Falha</b>	



1. O produto NÃO apresenta as mensagens conforme especificações
2. O produto apresenta botões que não executam a operação correta
3. O produto apresenta erro não tratado (bug)
4. As telas não estão adequadas nas versões do browser definidas pelo MinC
<b>CATEGORIA DE ENTREGÁVEL: PRODUTO - (REQUISITOS)</b>
<b>Tipo de Falha</b>
1. O produto NÃO atende aos requisitos funcionais
2. O produto NÃO atende aos requisitos condicionantes
3. O produto NÃO atende aos requisitos não-funcionais
4. O produto NÃO atende às regras de negócio
<b>CATEGORIA DE ENTREGÁVEL: PRODUTO - (CODIFICAÇÃO)</b>
<b>Tipo de Falha</b>
1. Lógica duplicada
2. Função desnecessária
3. Verificação de variável incorreta
4. Iteração de loop errada
5. Ausência da condição de teste
6. Ausência de cálculos solicitados
7. Falha de arredondamento ou de truncagem
8. Falha de conversão
9. Perda de precisão

10. Interrupções tratadas incorretamente
11. Timing de entrada e saída incorreto
12. Falha de timing que ocasiona perda de dados
13. Argumentos inconsistentes da sub-rotina
14. Dados inicializados incorretamente
15. Dados acessados ou armazenados incorretamente
16. Índice ou flag com valor incorreto
17. Variável de dados referenciada incorretamente
18. Dados referenciados fora dos limites
19. Escala ou unidade dos dados incorreta
20. Dados dimensionados incorretamente
21. Tipo de variável incorreta
22. Escopo do dado incorreto
23. Variável subscrita incorretamente
24. Atribuição de nomes diferentes a uma mesma variável (no mesmo local de memória)
25. Variável definida e nunca utilizada
26. Uso de variável global proibida
27. Uso de comentários de forma que possa expor detalhes de implementação
28. Desrespeito à nomeação padronizada de variáveis
29. Erro de formatação de código (número de caracteres por linha, endentação)
30. Uso de comandos proibidos

31. Passagem incorreta de parâmetros entre programas
32. Variável usada antes de ser inicializada
33. Leitura de arquivo não aberto ou depois de ele ter sido fechado
34. Violação de Camadas no padrão MVC
35. Utilização incorreta de Front Controller
36. Organização de classes/pacotes/arquivos em desacordo com padrão MinC
37. Uso de Taglibs em vez de Scriptlets
38. Não realização de críticas de dados no navegador (browser) de Internet
39. Documentação de código inexistente ou em desacordo com a implementação
40. Não realização de críticas de dados na camada de Internet
41. Objetos que não mantenham seus estados consistentes
42. Transações incorretamente implementadas
43. Lançamento de Exceções de forma incorreta
44. Má reutilização de código (código clonado)
45. Implementação incorreta de LOG
CATEGORIA DE ENTREGÁVEL: ARMAZENAMENTO DE DADOS
Tipo de Falha
1. Nomenclatura de campos/atributos fora do padrão do sistema em manutenção
2. Dimensionamento inadequado de espaço
3. Dados internos incorretos ou faltantes
CATEGORIA DE ENTREGÁVEL: ARQUITETURA DE SOLUÇÃO
Tipo de Falha

1. Arquitetura de solução em desacordo com padrões MinC
2. Utilização de componentes de software não homologados pelo MinC
3. Arquitetura não atende aos requisitos não funcionais de Performance e Disponibilidade

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

- não produzir os resultados acordados;
- deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

**7.4.3** A utilização do INC não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

## **7.5. Relatórios de Acompanhamento de Níveis de Serviço**

**7.5.1.** A CONTRATADA deverá encaminhar, até o 5º dia útil de cada mês, o Relatório de Acompanhamento de Nível de Serviço Mínimo, contendo informações de TODOS os chamados abertos pela CONTRATANTE em sua Central de Atendimento, contendo informações relativas aos prazos estabelecidos e os prazos efetivamente demandados para o atendimento e solução dos incidentes previstos neste Termo de Referência.

## **7.6. Liquidação**

**7.6.1.** 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.

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

1. o prazo de validade;
2. a data da emissão;
3. os dados do contrato e do órgão contratante;
4. o período respectivo de execução do contrato;
5. o valor a pagar; e
6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

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

**7.6.5.** A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

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

**7.6.6.** 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.

**7.6.7.** 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.

**7.6.8.** 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.

**7.6.9.** 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.

## **7.7. Prazo de pagamento**

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

**7.7.2.** No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) de correção monetária.

## **7.8. Forma de pagamento**

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

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

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

**7.8.4.** 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.

**7.8.5.** 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.

**7.8.6.** A presente contratação **não** permite a antecipação de pagamento.

## **7.9. Cessão de Crédito**

**7.9.1.** 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.

**7.9.2.** As cessões de crédito não abrangidas pela Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020, dependerão de prévia aprovação do contratante.

**7.9.3.** A eficácia da cessão de crédito não abrangidas pela Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

**7.9.4.** 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.

**7.9.5.** 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.

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

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

### **Forma de seleção e critério de julgamento da proposta**

**8.1.** O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, para REGISTRO DE PREÇOS com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO GLOBAL.

## Do Registro de Preços

**8.2.** Considerando o disposto no art. 40, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, que assim estabelece (grifo nosso):

*Art. 40. O planejamento de compras **deverá** considerar a expectativa de consumo anual e observar o seguinte:*

*(...)*

*II - processamento por meio de sistema de registro de preços, **quando pertinente**;*

**8.3.** Considerando que o volume de serviços da presente contratação está sujeito a variações e, considerando ainda que, por tratar-se de uma solução nova, existe uma dificuldade em definir previamente o quantitativo a ser demandado, entendemos que a adoção do Sistema de Registro de Preços é a que mais se adequa à imprevisibilidade do consumo, nos termos dos incisos II e V do art. 3º do Decreto nº 11.462/2023, a saber (grifo nosso):

*Art. 3º O SRP poderá ser adotado quando a Administração julgar pertinente, em especial:*

*II - quando for conveniente a aquisição de bens com previsão de entregas parceladas ou contratação de **serviços remunerados por unidade de medida**, como quantidade de horas de serviço, postos de trabalho ou em regime de tarefa;*

*(...)*

*V - quando, pela natureza do objeto, **não for possível definir previamente o quantitativo a ser demandado pela Administração**.*

**8.4.** Cabe ressaltar que a existência de preços registrados não obriga a Administração a firmar as contratações que deles poderão advir, ficando facultada a realização de licitação específica para a aquisição, sendo assegurada ao beneficiário do registro de preços a preferência de fornecimento em igualdade de condições.

## **8.5. Vigência do Registro de Preços**

8.5.1. O prazo de vigência da Ata de Registro de Preços será de um ano, e poderá ser prorrogado por igual período, desde que comprovado que o preço é vantajoso, conforme dispõe o art. 22 do Decreto nº 11.462/2023.

## **8.6. Da Adesão a Ata de Registro de Preços**

8.6.1. A Ata de Registro de Preços, durante sua validade, poderá ser utilizada por órgãos que não se manifestaram na Intenção de Registro de Preços (IRP) e, consequentemente, não partícipes do certame licitatório.

## **Deveres e Responsabilidades do Órgão Gerenciador da Ata de Registro de Preços**

**8.7.** Efetuar o registro do licitante fornecedor e firmar a correspondente Ata de Registro de Preços.

**8.8.** Conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, produtos ou preços registrados.

**8.9.** Definir mecanismos de comunicação com os órgãos participantes e não participantes, contendo:

- a. as formas de comunicação entre os envolvidos, a exemplo de ofício, telefone, e-mail, ou sistema informatizado, quando disponível; e

- b. definição dos eventos a serem reportados ao órgão gerenciador, com a indicação de prazo e responsável.

**8.10.** Definir mecanismos de controle de fornecimento da solução de TIC, observando, dentre outros:

- a. definição da produtividade ou da capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC;
- b. as regras para gerenciamento da fila de fornecimento da solução de TIC aos órgãos participant
- c. as regras para a substituição da solução registrada na Ata de Registro de Preços, garantida a re

**8.11.** Aplicar as penalidades por descumprimento do pactuado na Ata de Registro de Preços.

### **Regime de execução**

**8.12.** O regime de execução do contrato será o de empreitada por preço unitário

### **Exigências de habilitação**

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

#### **8.14. Habilitação Jurídica**

8.14.1. **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;

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

8.14.3. **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>;

8.14.4. **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;

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

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

8.14.7. **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



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

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

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

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

8.15.2. 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;

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

8.15.4. 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](#);

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

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

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

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

#### **8.16. Qualificação Econômico-Financeira**

8.16.1. 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;

8.16.1.1. A exigência da certidão negativa de insolvência civil visa garantir que os licitantes estejam em boa situação financeira e não tenham pendências civis que possam comprometer a execução do contrato. Isso assegura que a pessoa jurídica ou sociedade simples participante da licitação possui a capacidade financeira necessária

para cumprir com as obrigações contratuais, minimizando riscos de inadimplência ou interrupção dos serviços contratados, condição importante uma vez que trata-se de uma contratação que tem possibilidade de durar mais de um exercício financeiro.

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

**8.16.2.2.** A certidão negativa de falência é fundamental para confirmar que o fornecedor não está em processo de falência, o que poderia comprometer sua capacidade de executar o contrato. A verificação da saúde financeira da empresa contratada é essencial para garantir a continuidade e a qualidade dos serviços prestados, prevenindo riscos de interrupções devido a dificuldades financeiras, uma vez que a contratada deverá garantir uma boa relação com o fornecedor da solução a ser licenciada e disponibilizada para esta Pasta, arcando com renovações e ampliações dos serviços ao longo dos exercícios que perdurarem a contratação.

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

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

**8.16.3.1.1.** Ressalta-se que ao exigir índices de liquidez e solvência superiores a 1 demonstra que a empresa possui uma boa saúde financeira, com capacidade para honrar suas obrigações de curto e longo prazo. Isso é crucial para assegurar que a empresa tem recursos financeiros suficientes para realizar o contrato de forma eficiente e sem interrupções.

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

**8.16.3.2.1.** Permitir que empresas recém-criadas substituam os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura promove a inclusão de novas empresas no processo licitatório, incentivando a competição e a inovação. No entanto, essas empresas ainda precisam atender às demais exigências de habilitação, garantindo que possuem estrutura e capacidade financeira para executar o contrato.

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

**8.16.3.3.1.** Para empresas constituídas há menos de dois anos, a limitação da exigência de documentos contábeis ao último exercício é uma medida razoável, visto que essas empresas podem não ter um histórico financeiro completo. Isso visa equilibrar a necessidade de verificação financeira com a viabilidade de participação dessas empresas no processo licitatório.

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

**8.16.3.4.1.** Alinhar a exigência de documentos contábeis aos limites definidos pela Receita Federal garante conformidade com as normas fiscais e tributárias brasileiras. a exigência visa facilitar a auditoria e verificação das informações financeiras, assegurando a transparência e a legalidade do processo licitatório.

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

**8.16.4.1** A exigência de capital mínimo ou patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total da contratação para empresas com índices financeiros abaixo de 1 visa mitigar riscos financeiros. Essa medida garante que, mesmo que os índices de liquidez ou solvência estejam abaixo do ideal, a empresa tem uma reserva financeira suficiente para suportar as obrigações contratuais, reduzindo o risco de inadimplência ou falha na execução do contrato.

8.16.5. 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).

8.16.5.1. A permissão para que empresas recém-criadas utilizem o balanço de abertura em vez dos demonstrativos contábeis visa garantir com que essas novas empresas possam participar da licitação, promovendo a competição. No entanto, essas empresas ainda devem cumprir todas as demais exigências de habilitação, assegurando que possuem a capacidade técnica e financeira para executar o contrato.

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

**8.16.6.1.** A exigência de uma declaração assinada por um profissional habilitado da área contábil garante a veracidade e a precisão das informações financeiras fornecidas pela empresa licitante. Isso assegura que os dados apresentados são auditáveis e confiáveis, proporcionando maior segurança e transparência no processo de avaliação da capacidade financeira dos licitantes.

## **Habilitação Técnica**

**8.17.** Apresentar Atestado de Capacidade Técnico-Operacional, fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove que o proponente já forneceu/executou o seguinte:

- a) Item 1 - Posição de atendimento de voz ativo e receptivo;
- b) Item 2 - Posição de atendimento digital;
- c) Item 3 - Gravação de tela de agente;
- d) Item 7 - Fornecimento de Call Center OmniChannel com analítico Voz e Texto;e
- e) Item 8 - Bot para Voz.

8.17.1. A comprovação exigida no item anterior deverá ser feita observando-se o quantitativo de, pelo menos, 50% (cinquenta por cento) do quantitativo exigido para este certame.

8.17.2. A proponente deverá fornecer junto com a proposta de comercial, carta do fabricante do SBC (Session Border Controller) em uso hoje pelo Ministério da Cultura informando que é uma revenda autorizada e possui capacitação técnica para realizar as operações citadas no caderno técnico.

8.17.3. O(s) atestado(s)/declaração(ões) solicitados deverá(ão) ser apresentado (s) em papel timbrado, assinado(s) por autoridade ou representante de quem o(s) expediu, com a devida identificação.

**a)** A apresentação de atestados ou declarações em papel timbrado, assinados por autoridade competente, adiciona um nível de autenticidade e credibilidade às informações fornecidas pela empresa, garantindo a veracidade dos dados apresentados.

**8.18.** Declaração assinada pelo representante legal da licitante de que possuirá, no momento da assinatura do contrato, profissional certificado pelo fabricante da solução proposta para responsabilizar-se pela execução de serviços ora licitados .

**8.18.1** A exigência de um profissional certificado pelo fabricante da solução visa garantir com que a empresa terá um especialista qualificado e reconhecido para a execução dos serviços, assegurando a qualidade e a conformidade com as especificações técnicas dos projetos.

**8.19. Para assinatura do contrato,** será exigida declaração emitida pelo fabricante, especifica para este certame, de que a LICITANTE é uma parceira autorizada, demonstrando, desta forma, estar habilitada comercializar o objeto deste Termo de Referência e prestar serviços de instalação e suporte técnico.

**8.19.1** A declaração do fabricante confirmando que a licitante é uma parceira autorizada demonstra que a empresa está oficialmente capacitada para comercializar, instalar e prestar suporte técnico para a solução proposta, garantindo a legitimidade e a capacidade operacional da empresa contratada.

**8.20.** O CONTRATANTE reserva-se o direito de realizar diligências, a qualquer momento, com o objetivo de verificar se a(s) declaração(s) e demais documentos são adequados e atendem às exigências contidas neste documento. A realização de diligências buscará sanar eventuais dúvidas no entendimento das informações atestadas.

**8.21.** No caso de participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

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

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

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

8.21.4. O registro previsto na [Lei n. 5.764, de 1971, art. 107](#);

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

8.21.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:

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

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

## Dos Consórcios

**8.22.** Conforme disposto no art. 15 da Lei nº 14.133, a **regra** é a permissão de participação de empresas consorciadas, senão vejamos:

*"Art. 15. Salvo vedação devidamente justificada no processo licitatório, pessoa jurídica poderá participar de licitação em consórcio, observadas as seguintes normas:"*

**8.23.** Desta forma, não há óbice técnico ou legal para justificar a referida vedação, ficando, portanto, permitida a participação de empresas reunidas em consórcio ou ainda em forma de sociedade cooperativa, desde que atendidos todos os requisitos legais.

## 9. Estimativas do Valor da Contratação

**Valor (R\$):**

**9.1.** O custo estimado total do registro de preços é de **R\$ XXXXXXXXXXXX**, conforme quadro demonstrativo disposto no item 1.1 deste Termo de Referência.

**9.2.** Em se tratando de licitação para Registro de Preços, os preços registrados poderão ser alterados ou atualizados em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos bens, das obras ou dos serviços registrados, nas seguintes situações:

9.2.1. em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução da ata tal como pactuada, nos termos do disposto na alínea "d" do inciso II do caput do art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021;

9.2.2. em caso de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços registrados;

9.2.3. serão reajustados os preços registrados, respeitada a contagem da anualidade e o Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI);

## 10. Adequação orçamentária

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

10.1.1. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

I) Gestão/Unidade: 420020-00001;

II) Fonte de Recursos: 100;

III) Programa de Trabalho: 42101.13.122.0032.2000.0001 – Administração da Unidade;

IV) Elemento de Despesa: 33.90.40.06 (LOCACAO DE SOFTWARES) e 44.90.40.03 (SERVIÇOS TÉCNICOS PROFISSIONAIS DE TIC);

V) Plano Interno: a CGOFC informará o PI para cada empresa (contrato);

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

## 11. Responsáveis

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