

Termo de Referência 21/2024

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
21/2024	170007-SUBSECRETARIA DE ASSUNTOS CORPORATIVOS	LAURA RODRIGUES RABELO	08/07/2025 09:46 (v 2.0)
Status	ASSINADO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC		19995.008889/2024-21

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1 Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de suporte técnico e garantia do fabricante Cisco Systems para manutenção da solução de infraestrutura de rede local e datacenter da Secretaria do Tesouro Nacional - STN, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Lote	Item	Descrição	CATSER	Métrica ou Unidade	QTD
Único	1	Renovação do suporte técnico e garantia oficial do fabricante CISCO para os switches centrais e topo de rack Nexus N9K-C93180YC-EX até o dia 31/08/2027.	27740	Unidade	4
	2	Renovação do suporte técnico e garantia oficial do fabricante CISCO para os switches de acesso Catalyst C1-C2960-48TDL até o dia 31/10/2027.	27740	Unidade	28
	3	Renovação do suporte técnico e garantia oficial da solução de gerenciamento CISCO Prime Infrastructure até o dia 31/10/2027.	25992	Unidade	1

1.2 Os serviços do objeto desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que essa contratação se baseia em padrões de desempenho e qualidade claramente definidos neste documento, por meio de especificações usuais de mercado, havendo diversos fornecedores capazes de prestá-los.

1.3 O prazo de vigência da contratação é até o dia 31/10/2027, data final do suporte técnico e garantia do equipamento estabelecida pelo fabricante, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.3.1 O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que sua necessidade é prolongada, conforme data final do suporte técnico e garantia do equipamento estabelecida pelo fabricante. A plurianualidade é justificada pela vantajosidade econômica, inclusive com desconto pela antecipação do pagamento, e pelo alto custo de mão de obra especializada da Administração para condução de novo processo de contratação ou renovação.

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

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO E ESPECIFICAÇÃO

2.1 Rede Local e Datacenter do Tesouro Nacional:

2.1.1 A infraestrutura de rede local e datacenter da STN é responsável pela interconexão dos diversos endpoints corporativos, usuários, sistemas internos e externos, acesso à Internet, INFOVIA e entidades externas, utilizando links dedicados de comunicação.

2.1.2 Entre os ativos que compõem essa arquitetura de rede, temos instalados e em operação 2 (dois) switches centrais CISCO Nexus N9K-C93180YC-EX configurados de forma a prover alta disponibilidade e alto desempenho na rede. Eles estão interconectados às pilhas de switches de acesso, à solução de segurança (firewall) e à controladora Wi-fi, por intermédio de conexões redundantes de 10 Gbps, bem como interligados aos switches topo de rack CISCO Nexus N9K-C93180YC-EX, utilizando conexões redundantes de 40 Gbps.

2.1.3 Os 2 (dois) switches topo de rack CISCO NEXUS N9K também estão configurados para operar em alta disponibilidade e alto desempenho, possuindo conexões redundantes de 10 Gbps com os servidores de rede, storage e interligados ao banco de dados Oracle Exadata por conexões redundantes de 40 Gbps.

2.1.4 Para a função de switches de acesso, temos instalados e em operação 28 (vinte e oito) switches CISCO Catalyst C1-C2960-48TDL distribuídos em 9 (nove) pilhas, das quais 8 (oito) estão interconectadas aos switches centrais por conexões redundantes, e a outra pilha conectada às 2 (duas) caixas da solução de segurança. Esses switches são gerenciados por meio da solução de gerenciamento CISCO Prime Infrastructure 3.10.

2.1.5 Essa infraestrutura de rede do fabricante CISCO foi configurada e implantada em 2019, após a assinatura do Contrato SAMF/DF nº 06/2018, firmado entre a STN e empresa Dimension Data Comercio e Serviços de Tecnologia LTDA, atual NTT BRASIL COMÉRCIO E SERVIÇOS DE TECNOLOGIA LTDA, atendendo aos requisitos técnicos exigidos pela STN, entre eles:

2.1.5.1 Manter e garantir a capacidade de integração da rede local e datacenter na interconexão de computadores, impressoras, access point – APs, servidores de rede, storage, banco de dados;

2.1.5.2 Manter e garantir a interconexão de usuários e sistemas da STN com entidades externas por intermédio de conexões com links de Internet, da INFOVIA Brasília e links de comunicação dedicados;

2.1.1.3 Manter e garantir o tráfego de informações com alta disponibilidade e alto desempenho;

2.1.1.4 Prover suporte técnico e garantia oficial do fabricante para os switches centrais, topo de rack, switches de acesso e gerenciamento da rede.

2.1.6 Para manter o atendimento desses requisitos técnicos e de negócio é necessária a realização de atividades de suporte técnico e garantia do fabricante, abrangendo tarefas relacionadas ao funcionamento dos produtos, como manutenções corretivas, preventivas e evolutivas em hardware e software, conforme previsto neste Termo de Referência.

2.2 Relação dos produtos para extensão do serviço de suporte técnico e garantia do fabricante:

2.1.1 A tabela a seguir apresenta a relação detalhada dos produtos instalados na STN, cujo suporte técnico e garantia do fabricante expiraram no dia 25/04/2024 e que terão esses serviços estendidos até as datas definidas pelo End-of-Life (EOL) dos equipamentos:

Item	Produto	Descrição	EOL	Switch/pilha	Número de série	QTD	QTD Total
1	Switch Central	Nexus 9300 with 48p 10/25G SFP+ and 6p 100G QSFP28	31/08/2027	CDT-SSA-SWC01	FDO221113CU	1	4
	Switch Central			CDT-SSA-SWC02	FDO221113BC	1	
	Switch Topo de Rack			CDT-SSA-SWT01	FDO221111AF	1	
	Switch Topo de Rack			CDT-SSA-SWT02	FDO22110XED	1	
2	Switch de acesso	Catalyst 2960-X 48 GigE, 2 x 10G SFP+, LAN Base	31/10/2027	CDT-SSA-SWA01	FCW2219B04H	2	28
					FCW2219B04I		
				CDT-SSA-SWL01	FCW2219B04C	2	
					FCW2219B03B		
				FAZ2AS-SWA01	FCW2219B02U	2	
					FCW2219B035		
				STN-SSB-SWA01	FCW2219B04D	2	
					FCW2219B04Q		
				STN-TRB-SWA01	FCW2219B048	4	
					FCW2219B03C		
					FCW2219B03A		
					FCW2219B052		
				STN-1AB-SWA01	FCW2219B03Q	3	
					FCW2219B031		
					FCW2219B057		
				STN-1AA-SWA01	FCW2219B04F	4	
FCW2219B042							
FCW2219B04Z							
FCW2219B04E							
STN-4AA-SWA01	FCW2219B044	4					
	FCW2219B03P						
	FCW2219B03D						
	FCW2219B033						
STN-TRA-SWA01	FCW2219B03E	5					
	FCW2219B03U						
	FCW2219B04P						
	FCW2219B04U						
	FCW2219B02V						
3	Solução de gerenciamento	Cisco Prime Infrastructure v3.10.2	31/10/2027*	-	-	1	1

2.2.2 O fim do suporte técnico e garantia oficial CISCO somente ocorrerá no dia 31/10/2027 para os switches Catalyst C1-C2960X-48TD-L e no dia 31/08/2027 para os switches NEXUS N9K-C93180YC-EX, conforme publicações EOL do site do fabricante.

2.2.3 A partir dessas datas de end of support enunciadas na EOL, os equipamentos se tornam obsoletos, deixando o fabricante de prestar o suporte técnico e garantia, interrompendo a reposição de peças e componentes defeituosos. Seguem abaixo os links com as informações dos EOL publicados pela empresa CISCO com as datas de end of support dos produtos adquiridos pelo contrato SAMF/DF nº 06/2018.

2.2.3.1 Switches Nexus (central e topo de rack), End-of-Life (EOL) 14472:

End-of-Sale and End-of-Life Announcement for the Cisco N9K-C93180YC-EX and Cisco N9K-C93108TC-EX - Cisco

2.2.3.2 Switches Catalyst (acesso), End-of-Life (EOL) 13603:

End-of-Sale and End-of-Life Announcement for the Cisco Catalyst 2960X Product Family - Cisco

2.2.3.3 Solução de gerenciamento Prime Infrastructure, End-of-Life (EOL) 14964:

End-of-Sale and End-of-Life Announcement for the Cisco Prime Infrastructure HW Gen3 Appliance and 3.10 Software, Licenses - Cisco

2.2.4 Para o software de gerenciamento Cisco Prime Infrastructure 3.10, versão instalada atualmente na STN, o fim do suporte somente ocorrerá em 30/09/2028, conforme previsto na EOL-14964. Para esse item será considerada a data de end of support dos switches de acesso (31/10/2027), como a data final da prestação do serviço de suporte técnico e garantia do fabricante, uma vez que o referido software (item 3) é utilizado no gerenciamento dos switches de acesso (item 2).

2.3 Detalhamento dos itens:

2.3.1 Item 1: Extensão do suporte técnico e garantia oficial do fabricante CISCO para os switches centrais e topo de rack Nexus N9K-C93180YC-EX na modalidade SmartNet (ou modalidade superior) 8x5xNBD - Next Business Day, incluindo os part number vinculados ao produto:

Part Number	Descrição	QTD
L-N93-LAN1K9=	Nexus 9300 LAN Enterprise License (L3 protocols) eDelivery	4*
N3K-C3064-ACC-KIT	Nexus 3K/9K Fixed Accessory Kit	4
NXA-FAN-30CFM-F	Nexus Fan, 30CFM, port side exhaust airflow	16
NXA-PAC-650W-PE	Nexus NEBs AC 650W PSU - Port Side Exhaust	8
NXOS-703I7.2	Nexus 9500, 9300, 3000 Base NX-OS Software Rel 7.0(3)I7(2)	4
CAB-250V-10A-BR	Power Cord - 250V, 10A – Brazil	4

* **Instances Numbers das 4 (quatro) licenças L-N93-LAN1K9=:** 5220026119, 5220026216, 5220026121 e 5220026219.

2.3.2 Item 2: Extensão do suporte técnico e garantia oficial do fabricante CISCO para os switches de acesso Catalyst C1-C2960-48TD-L na modalidade SmartNet (ou modalidade superior) 8x5xNBD - Next Business Day, incluindo os part number vinculados ao produto:

Part Number	Descrição	QTD
C1F1VCAT29002-03	Tracker PID v03 End Perpetual CAT29002 - no delivery	28
C1FPCAT29002K9	Cisco ONE Foundation Lite Perpetual - Cat 2900 48 Port	28

C1-ISE-BASE-48P	Cisco ONE Identity Services Engine 50 EndPoint Base Lic	28
C1-PI-LFAS-2K3K-K9	Cisco ONE PI Device License for LF & AS for Cat 2k, 3k	28
C2960X-STACK	Catalyst 2960-X FlexStack Plus Stacking Module	28
CAB-L620P-C13-US	Power Cord, 250VAC, 15A, NEMA L6-20 to C13, US	28
CAB-STK-E-0.5M	Cisco FlexStack 50cm stacking cable	28
PWR-CLP	Power Retainer Clip For 3560-C, 2960-L & C1000 Switches	28
CAB-STK-E-1M=	Cisco Bladeswitch 1M stack cable	6

2.3.3 Item 3: Extensão do suporte técnico e garantia oficial da solução de gerenciamento CISCO Prime Infrastructure R-MGMT3X-N-K9, na modalidade SmartNet (ou modalidade superior) 8x5, conforme informações a seguir:

Part Number	Descrição	Número de série/Instância	QTD
R-MGMT3X-N-K9	Cisco Ent MGMT: Lic For Prime Infrastructure 3.x	PGPSHVNQSXE/5220025448	1
L-MGMT3X-HA	Cisco Ent MGMT: PI 3.x, APIC-EM (if applic), H/A Lic	5220025467	1
L-MGMT3X-PI-BASE	Cisco Ent MGMT: PI 3.x Platform Base Lic	5220025480	1

2.4 Outros acessórios (part number) vinculados ao suporte técnico e garantia do fabricante:

Part Number	Descrição	QTD
GLC-TE=	1000BASE-T SFP transceiver module for Category 5 copper wire	16
SFP-10G-SR-S=	10GBASE-SR SFP Module, Enterprise-Class	34
QSFP-40G-SR-BD=	QSFP40G BiDi Short-reach Transceiver	8
SFP-H10GB-CU5M=	10GBASE-CU SFP+ Cable 5 Meter	13
SFP-H10GB-ACU7M=	Active Twinax cable assembly, 7m	13

QSFP-H40G-CU1M=	40GBASE-CR4 Passive Copper Cable, 1m	2
QSFP-H40G-ACU7M=	40GBASE-CR4 Active Copper Cable, 7m	2

3. FUNDAMENTAÇÃO NECESSIDADE CONTRATAÇÃO

3.1 A presente contratação justifica-se devido à necessidade do serviço de suporte técnico e garantia oficial do fabricante CISCO para manutenção da solução de infraestrutura de rede local e datacenter da Secretaria do Tesouro Nacional - STN.

3.2 A infraestrutura de rede local e de datacenter da STN é composta por switches centrais, switches topo de rack e switches de acesso do fabricante CISCO. Eles estão distribuídos em 7 localidades do edifício anexo do Ministério da Fazenda – MF e em um único pavimento do edifício sede do MF, localizados na Esplanada dos Ministérios.

3.3 Essa infraestrutura foi implantada em 2019 com a instalação e configuração dos switches e da respectiva solução de gerenciamento da rede. Toda solução encontra-se em bom estado de funcionamento, atendendo de forma satisfatória a todas as áreas da STN. Acrescenta-se que, além dos hardwares e softwares adquiridos, foi contratado também treinamento para equipe técnica responsável operar essa infraestrutura de rede.

3.4 A prestação do serviço de suporte técnico e garantia que assiste toda solução de rede CISCO encerrou-se no final de abril de 2024, data em que o período de garantia do Contrato SAMF/DF nº 06/2018 de aquisição da solução de rede completou 5 (cinco) anos de vigência e não pode ser renovado. Essa garantia e suporte técnico podem ser contratados junto ao fabricante até 2027, ano do *end of support* dos equipamentos adquiridos. Essa nova contratação tem como objetivo a manutenção das características dos equipamentos em funcionamento, estendendo a sua vida útil até a data de *end of support do* fabricante, de forma a prover o perfeito funcionamento de toda rede local e de datacenter, garantindo assim a continuidade dos relevantes serviços prestados pela STN.

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

1. ID PCA no PNCP: 00394460000141-0-000038/2025;
2. Data de publicação no PNCP: 09/05/2024;'
3. Id do item no PCA: 37
4. Classe/Grupo: 166 - SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E INSTALAÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE TIC;
5. Identificador da Futura Contratação: 170007-39/2025

3.6 O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia Nacional de Governo Digital (ENGD) 2024-2027, em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2024 - 2025 da STN e com o publicado no Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação da Secretaria do Tesouro Nacional (PETIC) STN 2022-2025, conforme demonstrado abaixo:

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
PEI	Aperfeiçoar a produção e comunicação de dados e informações relevantes para subsidiar a tomada de decisões do Plano Estratégico Institucional 2022-2025.
ENGD	Objetivo Estratégico nº 6 "Disponer de infraestrutura moderna, segura, escalável e robusta, considerando princípios de sustentabilidade, para a implantação e evolução de soluções de governo digital, promovendo soluções estruturantes compartilhadas, uso de padrões comuns e a integração entre os entes federados".
OE-5 (PETIC)	Melhorar a Governança e Gestão de TIC para otimizar o uso dos recursos e o valor entregue ao negócio.

ALINHAMENTO AO PDTIC 2022-2023			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
GI5.4	Manutenção e atualização de infraestrutura e soluções de TI.	M1	Percentual das contratações e renovações de contrato concluídas conforme previstas no Plano de Contratações Anual.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de Negócio:

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

4.1.1 Manter e garantir a disponibilidade e continuidade do acesso aos serviços produzidos pelo Centro de Dados do Tesouro Nacional - CDTN;

4.1.2 Garantir níveis de qualidade, eficiência e rapidez na solução de problemas da rede local e datacenter, obedecendo os níveis de serviço acordados;

4.1.3 Realizar um processo de contratação buscando menor custo, menor complexidade e maior eficiência na implantação e produção da solução.

Requisitos de Capacitação

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

Requisitos Legais

4.3 O presente processo de contratação deve estar aderente à:

4.3.1 Constituição Federal, de 05 de outubro de 1988;

4.3.2 Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021, Lei de Licitações e Contratos Administrativos;

4.3.3 Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;

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

4.3.5 Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 1, de 19 de janeiro de 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;

4.3.6 Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD;

4.3.7 Decreto nº 10.936, de 12 de janeiro de 2022, que regulamenta a Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos;

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

4.3.9 Decreto nº 11.246, de 27 de outubro de 2022, que regulamenta o disposto no § 3º do art. 8º da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, para dispor sobre as regras para a atuação do agente de contratação e da equipe de apoio, o funcionamento da comissão de contratação e a atuação dos gestores e fiscais de contratos, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e outras legislações aplicáveis.

Requisitos de Manutenção

4.4 Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções (corretivas/preventivas/evolutivas) pela CONTRATADA, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades, conforme especificação dos serviços a seguir:

4.4.1 Realizar atividades de suporte técnico e garantia abrangendo qualquer atividade relacionada ao funcionamento dos produtos, como manutenções corretivas, preventivas e evolutivas em hardware e software, sem nenhum ônus para a CONTRATANTE, conforme abaixo:

4.4.1.1 Realizar configurações, ajustes e correções necessárias na solução de problemas ou falhas identificadas nos equipamentos e no software de gerenciamento.

4.4.1.2 Realizar todos os procedimentos necessários à solução de um problema, incluindo a substituição de quaisquer módulos defeituosos no equipamento, bem como a própria substituição do equipamento ou do software, se for necessário.

4.4.2 Elaborar o relatório mensal de acompanhamento de nível de serviço dos chamados, contendo, no mínimo:

4.4.2.1 Relação dos produtos em operação com, no mínimo, as informações: descrição do produto, IP, número de série e part number;

4.4.2.2 Informações de todos os chamados abertos no mês e, se for o caso, a respectiva justificativa de atraso no atendimento/solução do problema;

4.4.2.3 Informações das versões de firmwares/software instaladas e verificação se são as últimas versões estáveis recomendadas pelo fabricante.

4.4.3 Realizar semestralmente, a pedido da CONTRATANTE, uma manutenção preventiva abrangendo, no mínimo, as seguintes atividades:

4.4.3.1 Verificar e analisar a saúde e o funcionamento dos equipamentos e da solução de gerenciamento;

4.4.3.2 Verificar e analisar o desempenho dos equipamentos e do software de gerenciamento no que diz respeito à utilização de CPU, memória, temperatura, tráfego etc.

4.4.3.3 Verificar e analisar logs, alertas e eventos nos equipamentos e na solução de gerenciamento para identificação de erros e/ou correções necessárias;

4.4.3.4 A manutenção preventiva poderá ser realizada remotamente com acompanhamento da equipe técnica da STN.

4.4.4. Elaborar e apresentar um relatório semestral com os resultados encontrados na manutenção preventiva contendo, no mínimo:

4.4.4.1. A relação dos produtos em operação com, no mínimo, as informações: descrição do produto, IP, número de série e part number;

4.4.4.2. As versões de softwares, patches, releases sugeridas pelo fabricante para cada produto em operação.

4.4.4.3. As evidências da verificação e análise realizadas durante a manutenção preventiva;

4.4.4.4. As informações referentes ao contrato de suporte técnico e garantia do fabricante, como as datas definidas no EOL dos produtos;

4.4.4.5. Propostas para execução de correções no caso da identificação de problemas, erros ou falhas, com a prévia aprovação da equipe técnica da STN;

4.4.4.6. Apontamento de melhorias nas configurações dos equipamentos e da solução de gerenciamento, se for necessário.

4.4.5. Os modelos de relatório de acompanhamento de nível de serviço e da manutenção preventiva deverão ser aprovados previamente pela CONTRATANTE, após assinatura do contrato.

4.4.6. Acompanhar junto ao fabricante CISCO a liberação de novas versões ou atualizações dos firmwares dos equipamentos e do software de gerenciamento, informando à CONTRATANTE a necessidade de atualização e propondo agendamento da janela de manutenção para realização do serviço;

4.4.7. Atualizar as versões dos firmwares dos equipamentos e o software de gerenciamento, se novas versões, releases, upgrades e/ou patches forem disponibilizadas pelo fabricante CISCO, decorrentes da evolução funcional ou de correções de defeitos, falhas detectadas ou atualizações de segurança:

4.4.7.1. Monitorar e garantir que a nova versão, release, upgrade e/ou patch instalada mantenha os equipamentos e software de gerenciamento operacionais e funcionais na infraestrutura da CONTRATANTE;

4.4.7.2. Em caso de problema na atualização, a CONTRATADA deve realizar todos os procedimentos para retorno da versão anterior instalada, deixando os equipamentos e software de gerenciamento operacionais e funcionais na infraestrutura da CONTRATANTE.

4.4.8. Prover o acesso à base de dados de conhecimento do fabricante para obter informações, assistência e orientação para: instalação, desinstalação, configuração e atualização de firmware e software; aplicação de correções (patches) de firmware e software; características dos produtos; e demais atividades relacionadas à correta operação e funcionamento dos produtos.

4.5 A CONTRATADA deverá fornecer acesso a Central de Assistência Técnica – TAC (sítio na Internet ou telefone 0800) da fabricante CISCO, durante a vigência do suporte técnico e garantia, sem custo adicional à CONTRATANTE, para consultas, aberturas de chamados técnicos e para solução de problemas decorrentes de defeitos e falhas nos produtos fornecidos, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana e 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano, obrigatoriamente em português brasileiro.

4.5.1 Os chamados técnicos poderão ser abertos também por e-mail ou telefone 0800 de atendimento da CONTRATADA.

4.6 Essa Central de Assistência Técnica deverá prover funcionalidade que permita o acompanhamento pelas equipes da CONTRATANTE e CONTRATADA dos chamados registrados, contendo as informações dos acionamentos realizados.

4.7 Para formalização do chamado técnico, deverá ser fornecido o número de identificação (protocolo de atendimento) imediatamente após o primeiro contato da CONTRATANTE à Central de Assistência Técnica.

4.8 Os chamados registrados deverão estar disponíveis, contendo data e hora da abertura do chamado, do início do atendimento, o problema ocorrido, a solução adotada, data e hora de conclusão.

4.9 A quantidade de chamados para atendimentos e reparos deve ser ilimitada durante a vigência do contrato de garantia e suporte técnico.

4.10 O suporte técnico e a garantia dos equipamentos, componentes e softwares deverão ser prestados até a data de end of support dos equipamentos, de forma a garantir o pleno funcionamento da rede local e datacenter.

4.11 O suporte técnico e a garantia deverão ser um serviço oficial da fabricante CISCO, registrado em nome da CONTRATANTE.

4.12 Os serviços deverão ser prestados de forma on-site.

4.13 Quando devidamente autorizados pela CONTRATANTE, os serviços de suporte técnico e garantia poderão ser realizados de forma remota: por contato telefônico, conferência web ou e-mail, sendo esse último no caso de solicitação de informações técnicas por parte da CONTRATANTE.

4.14 Durante a vigência do suporte técnico e garantia, deverá ser provida à CONTRATANTE a garantia do pleno funcionamento dos equipamentos, considerados isolados ou interligados aos demais, de acordo com as características descritas nos manuais e nas especificações técnicas, desde que o restante dos equipamentos de rede da STN esteja em condições normais de operação.

4.15 Decorridos os prazos de início de atendimento e/ou de solução previstos neste documento, sem o atendimento devido, fica a CONTRATANTE autorizada a penalizar a CONTRATADA dentro dos parâmetros explicitados no edital, respeitado o direito ao contraditório e ampla defesa.

4.16 As justificativas, devidamente fundamentadas, aceitas pelo gestor e pelo fiscal técnico do contrato poderão anular a incidência de glosas e advertências aplicadas.

4.17 Os serviços de suporte técnico e garantia prestados pela fabricante não retira da CONTRATADA a obrigação de cumprir todos os serviços especificados neste Termo de Referência.

Requisitos Temporais

4.18 Os serviços devem ser prestados no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias, a contar do recebimento da abertura da Ordem de Serviço (OS), emitida pela CONTRATANTE, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pela CONTRATADA e autorizado pela CONTRATANTE.

4.19 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.

4.20 Todos os prazos citados, quando não expressos 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.

4.21 Na execução dos serviços, deverão ser cumpridos os seguintes prazos:

Severidade	Prazo máximo para resolução ou solução de contorno. *
Crítica	Até 6 (seis) horas corridas.
Alta	Até 12 (doze) horas corridas.
Média	Até 24 (vinte e quatro) horas corridas.
Baixa	Até 72 (setenta e duas) horas corridas.

*Prazo máximo para o retorno funcional e operacional do (s) produto (s) que apresentou a falha.

4.22 Para atendimento aos níveis de serviços discriminados acima serão consideradas as seguintes definições para as severidades:

4.22.1 Baixa: definida para esclarecimentos técnicos referentes à utilização, funcionamento, configuração e operação dos produtos;

4.22.2 Média: definida para solução de problemas caracterizados como não causadores de instabilidade, indisponibilidade ou lentidão na rede;

4.22.3 Alta: definida quando o dispositivo/rede está operando parcialmente ou apresentando instabilidade que prejudique a infraestrutura de rede;

4.22.4 Crítica: definida quando o dispositivo/rede está indisponível ou operando com lentidão.

4.23 O atendimento aos incidentes de severidade Crítica e Alta deverá ser prestado de forma ininterrupta, ainda que o prazo para solução do problema avance sobre dia não útil. O atendimento aos incidentes de severidades Média e Baixa poderá ser transferido para o próximo dia útil, caso o prazo para solução do problema alcance dia não útil.

4.24 A severidade do incidente será definida pela CONTRATANTE no momento da abertura do chamado.

4.25 O prazo máximo para início do atendimento da garantia e suporte técnico será de até 2 (duas) horas corridas, e começará a ser contado a partir da formalização do registro do chamado com o fornecimento do respectivo número de identificação.

4.26 O prazo máximo para término do atendimento do chamado começará a ser contado a partir da formalização do seu registro, conforme previsto no subitem 4.7.

4.27 A solução definitiva, se necessária, deverá ser concluída em até 3 (três) dias corridos, contados a partir da solução de contorno aplicada.

4.28 A reparação de defeitos/falhas que necessite de substituição de módulos, componentes ou equipamentos defeituosos deverá ser prestada na modalidade de 8x5xNBD - Next Business Day.

4.29 O regime de atendimento 8x5 compreende os serviços realizados no horário de expediente da CONTRATANTE, das 9h às 18h, nos 5 (cinco) dias da semana, de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados locais e nacionais.

4.30 As manutenções que possam causar indisponibilidades deverão ser prestadas fora do horário de expediente, desde que autorizadas pela CONTRATANTE.

4.31 As atividades de manutenção preventiva e a elaboração/apresentação do respectivo relatório deverão ser realizadas em até 10 (dez) dias úteis, contados a partir da solicitação da CONTRATANTE.

4.32 O relatório mensal de acompanhamento de nível serviço dos chamados deverá ser encaminhado ao fiscal técnico do contrato, até o 5º dia útil de cada mês;

4.33 No caso de resolução de problemas que não gerem impacto no desempenho ou na disponibilidade da rede, o prazo para resolução poderá ser prorrogado por período a ser definido entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.34 A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação da STN, aprovada pela Resolução STN/COGES nº 13/2024 STN/COGES, e:

4.35 A solução deverá atender, no que couber, aos princípios e procedimentos elencados no Guia de Requisitos e Obrigações quanto a Privacidade e à Segurança da Informação: https://www.gov.br/governodigital/pt-br/seguranca-e-protecao-de-dados/ppsi/guia_requisitos_obrigacoes.pdf;

4.36 A CONTRATADA não poderá se utilizar da presente contratação para obter qualquer acesso não autorizado às informações de propriedade da STN.

4.37 A CONTRATADA não pode obter, capturar, copiar ou transferir qualquer tipo informação de propriedade da STN, sem autorização.

4.38 A CONTRATADA deverá submeter-se às normas de segurança do Tesouro Nacional e assumir responsabilidade sobre todos os possíveis danos físicos e/ou materiais causados ao Órgão ou a terceiros, advindos de imperícia, negligência, imprudência ou desrespeito às normas de segurança.

4.39 Os serviços prestados deverão atender às leis brasileiras relativas à segurança da informação e proteção de dados, a exemplo da lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

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

4.40.1 Adotar, no que couber, o Decreto nº 10.936, de 12 de janeiro de 2022, que regulamenta a Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010 e institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos;

4.40.2 Adotar, no que couber, práticas de sustentabilidade ambiental na execução dos serviços, previstas no art. 6º da IN SLTI/MPOG nº 1, de 19 de janeiro de 2010;

4.40.3 Respeitar todos os servidores, funcionários e colaboradores, em qualquer posição hierárquica, preservando a comunicação e o relacionamento interpessoal construtivo;

4.40.4 A logística reversa deve ser de responsabilidade da Contratada, que deve obedecer a todas as normas específicas vigentes para a destinação final, inclusive para descarte de peças defeituosas e embalagens dos produtos utilizados;

4.40.5 Atuar no estabelecimento da CONTRATANTE com urbanidade e cortesia;

4.40.6 O serviço de suporte técnico deverá ser prestado utilizando o idioma português brasileiro.

4.40.7 As normas jurídicas acima indicadas não eximem o CONTRATANTE e/ou a CONTRATADA da observância de outras que possam ser aplicadas a este caso concreto.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

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

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

4.43 Os serviços de suporte técnico e garantia devem manter a arquitetura e topologia de rede já definida e estabelecida no parque da STN.

Requisitos de Implantação

4.44 Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento para substituição de qualquer produto, unidade ou componente defeituoso, conforme descrito a seguir:

4.44.1A CONTRATADA será responsável por toda logística de fornecimento e reversa dos produtos, realizando a retirada das unidades substituídas e a entrega e a instalação dos novos produtos;

4.44.2 A CONTRATADA deverá realizar as configurações e testes necessários para a perfeita integração e funcionamento do novo produto a ser instalado com os equipamentos em operação na infraestrutura de rede;

4.44.3 Caso haja a necessidade de retirada de algum produto, para fins de reparo, o mesmo deverá ser substituído por outro com características iguais ou superiores, desde que sejam comprovadas pela CONTRATADA. Essa substituição será em caráter definitivo se no prazo de 30 (trinta) dias não for realizada a devolução do produto retirado e em perfeitas condições de uso e após ter sido notificada pela CONTRATANTE.

Requisitos de Garantia e Manutenção

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

Requisitos de Experiência Profissional

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

4.47 A CONTRATADA é responsável pela contínua reciclagem, treinamento e aprimoramento do conhecimento dos seus técnicos, de modo a capacitá-los a atender os requisitos previstos neste Termo de Referência.

Requisitos de Formação da Equipe

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

4.48.1 A CONTRATADA deverá executar os serviços de suporte técnico e garantia por meio de equipes que possuam pelo menos 1 (um) profissional com certificação técnica oficial do fabricante CISCO;

4.48.2 O dimensionamento da equipe técnica necessária à correta execução dos serviços é de responsabilidade da CONTRATADA, desde que atendidas as exigências definidas neste Termo de Referência;

4.48.3 Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA quaisquer despesas decorrentes do deslocamento da sua equipe para execução dos serviços de suporte técnico e garantia, tais como transporte, hospedagem, alimentação ou qualquer outro encargo dessa natureza.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.49 A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pela CONTRATADA de Ordem de Serviço (OS) emitida pela CONTRATANTE.

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

4.51 A CONTRATADA deverá fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias, conforme detalhado no subitem 4.5 dos requisitos de manutenção.

4.52 A execução do serviço deve ser acompanhada pela CONTRATADA, que dará ciência de eventuais acontecimentos à CONTRATANTE.

4.53 A realização dos serviços de suporte técnico e garantia deverão seguir as boas práticas de mercado e ser executadas de forma a causar o mínimo de impacto no ambiente de produção da STN.

4.54 As intervenções que possam causar indisponibilidades no ambiente de produção da STN deverão ser executadas em horários definidos pela CONTRATANTE.

Vistoria

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

Sustentabilidade

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

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

4.56.2 Somente poderão ser utilizados na execução dos serviços bens de informática e/ou automação que não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr (VI)), cádmio (Cd), bifenil polibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs).

Indicação de marcas ou modelos (Art. 41, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021):

4.57 Na presente contratação será admitida a indicação das marcas, características e modelos discriminadas neste Termo de Referência.

Subcontratação

4.58 Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

Garantia da Contratação

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

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

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

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

Informações relevantes para o dimensionamento e apresentação da proposta

4.63 A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

4.63.1 A descrição detalhada da solução, conforme especificado no item 2 deste Termo de Referência;

4.63.2 Os requisitos de suporte técnico, garantia, assistência técnica e níveis de serviços discriminados nos Requisitos de Manutenção e Requisitos Temporais;

4.63.3 Quantidade de produtos;

4.63.4 Quantidade de meses restantes para fim da cobertura do suporte técnico e garantia do fabricante, contados da data de aquisição do suporte técnico e garantia do fabricante até a data de fim do *end of support* dos equipamentos.

4.64 Demais requisitos especificados neste Termos de Referência.

4.65 A proposta comercial deverá ser apresentada conforme ANEXO VI - MODELO PROPOSTA COMERCIAL. Para fins de apresentação da proposta será considerada a quantidade 31 (trinta e um) meses para o item 1 e 33 (trinta e três) meses para os itens 2 e 3, conforme discriminado no modelo.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1 São obrigações da CONTRATANTE:

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

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

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

5.1.4 Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, quando aplicável;

5.1.5 Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.6 Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

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

5.2 São obrigações do CONTRATADO

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

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

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

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

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

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

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

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

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

Condições de execução

6.1 A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1 Início da execução do objeto: até 45 (quarenta e cinco) dias do recebimento da Ordem de Serviço.

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

6.1.2.1 A Ordem de Serviço será enviada à CONTRATADA pelo gestor do contrato da CONTRATANTE após a assinatura do contrato;

6.1.2.2 Após a assinatura do contrato, a CONTRATANTE solicitará à CONTRATADA o agendamento da Reunião Inicial;

6.1.2.3 A CONTRATADA deverá entregar até o prazo definido no subitem 6.1.1:

6.1.2.3.1 A documentação que comprove a contratação do serviço de suporte técnico e garantia oficial da fabricante CISCO, para todos os produtos especificados no subitem 2.2, registrado em nome da Secretaria do Tesouro Nacional, válido até a data de *end of support* dos equipamentos, conforme especificações exigidas neste Termo de Referência;

6.1.2.3.2 A conta de acesso da Secretaria do Tesouro Nacional ao (s) portal (ais) CISCO para obter informações sobre o contrato de suporte técnico e garantia da fabricante contratada, para acesso à base de conhecimento do fabricante, para atualizações de *firmware* e *software*, correções (patches) de *firmware* e *software* e demais informações relacionadas aos produtos contratados;

6.1.2.3.3 As informações para acesso à Central de Assistência Técnica – TAC (sítio na Internet ou telefone 0800) do fabricante CISCO;

6.1.2.3.4 As informações para abertura de chamado pelo e-mail ou telefone 0800 de atendimento da CONTRATADA.

6.1.2.4 Os serviços de suporte técnico e garantia serão prestados mediante a abertura de chamado realizada pela CONTRATANTE, conforme previsto neste Termo de Referência;

6.1.2.5 Os serviços de suporte técnico e garantia deverão ser prestados pela CONTRATADA seguindo todas as regras, prazos e condições especificadas neste Termo de Referência;

6.1.2.6 A execução dos serviços será sempre acompanhada por servidores da CONTRATANTE para verificação da qualidade e dos prazos de execução dos serviços prestados;

6.1.2.7 A apresentação dos modelos de relatórios mensais e semestrais serão encaminhados pela CONTRATADA em até 20 (vinte) dias após a reunião inicial.

6.1.2.8 A CONTRATADA deverá elaborar e enviar os relatórios mensais de acompanhamento de nível de serviço e semestrais de manutenção preventiva, conforme previsto neste Termo de Referência;

6.1.2.9 Os relatórios mensais serão analisados pela CONTRATANTE, sendo verificado o número de chamados abertos, a quantidade de chamados encerrados fora do prazo, a resolução do problema e as demais informações contidas nos relatórios;

6.1.2.10 A CONTRATANTE realizará o cálculo e a verificação do Índice de Atendimento no Prazo da Entrega - IAPE e do Índice de Atendimento no Prazo do Serviço - IAPS, quando for necessário, conforme definido no item 8.1 deste Termo de Referência.

6.1.2.11 A cada semestre a CONTRATANTE realizará a abertura de chamado para a CONTRATADA realizar a manutenção preventiva e a respectiva elaboração do relatório semestral, conforme previsto neste Termo de Referência. Na reunião inicial já será acertada a data da primeira manutenção preventiva.

6.1.2.12 Os relatórios semestrais serão analisados pela CONTRATANTE, sendo verificado as informações de capacidade, desempenho e funcionamento dos ativos de rede, bem como os apontamentos, sugestões de melhorias, correções e atualizações discriminados pela CONTRATADA, se for o caso, conforme previsto neste Termo de Referência.

6.1.2.13 A CONTRATANTE devolverá os relatórios à CONTRATADA, caso seja necessário a realização de ajustes e correções das informações apresentadas.

6.1.2.14 A CONTRATANTE realizará o acompanhamento dos chamados abertos para a verificação dos prazos e a qualidade do atendimento.

6.1.3 O cronograma de realização dos serviços seguirá os prazos definidos neste Termo de Referência.

Local e horário da prestação dos serviços

6.2 Os serviços serão prestados nos seguintes endereços:

6.2.1 Edifício Anexo do Ministério da Fazenda, Bloco P - Esplanada dos Ministérios– CEP 70.048-900;

6.2.2 Edifício Sede do Ministério da Fazenda, 2º andar, Esplanada dos Ministérios– CEP 70.048-900.

6.3 Os serviços serão prestados no horário comercial das 09:00 às 18:00hs, bem como fora do horário de expediente, nos finais de semanas e feriados, caso necessário, desde que autorizados pela CONTRATANTE.

Materiais a serem disponibilizados

6.4 Dada a peculiaridade da prestação de serviços de suporte técnico e garantia, a Contratada deverá disponibilizar os materiais no caso substituição de qualquer produto, unidade ou componente defeituoso coberto pela garantia desta contratação.

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

6.5 O prazo de garantia contratual dos serviços, complementar à garantia legal, será até a data de *end of support* dos equipamentos em 31/10/2027, conforme especificado nos itens deste Termo de Referência.

Formas de transferência de conhecimento

6.6 Não será necessária transferência de conhecimento devido às características do objeto.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

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

Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

6.8 Cada OS conterá o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo, conforme modelo descrito no ANEXO III – Modelo Ordem de Serviço.

Mecanismos formais de comunicação

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

6.9.1 Ordem de Serviço elaborada pela CONTRATANTE;

6.9.2 Termo de Recebimento Provisório elaborado pela CONTRATANTE, conforme ANEXO IV –

Modelo Termo Recebimento Provisório;

6.9.3 Termo de Recebimento Definitivo elaborado pela CONTRATANTE, conforme ANEXO V – Modelo Termo Recebimento Definitivo;

6.9.4 Atas de Reuniões elaboradas pela CONTRATADA;

6.9.5 Relatórios elaborados pela CONTRATADA;

6.9.6 Sistema de abertura de chamados disponibilizado pela CONTRATADA/Fabricante;

6.9.7 Ofícios e Cartas.;

6.9.8 E-mails.

Formas de Pagamento

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

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

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

6.12 O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXO I – Modelo Termo de Manutenção do Sigilo e ANEXO II – Modelo Termo de Ciência.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

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

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

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

Preposto

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

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

Reunião Inicial

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

7.8 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 20 (vinte) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.9 A pauta desta reunião observará, pelo menos:

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

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

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

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

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

Fiscalização

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

Fiscalização Técnica

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

7.11.1 O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);[MM2]

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

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

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

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

Fiscalização Administrativa

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

7.12.1 Caso 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).

7.13 Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às rotinas previstas no inciso IV, e Parágrafo único, do art. 33, da IN SGD/ME nº 94/2022 sem prejuízo, no que couber, das disposições previstas no art. 23 do Decreto nº 11.246, de 2022.

Gestor do Contrato

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

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

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

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

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

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

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

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1 A avaliação da execução do objeto utilizará os Índices de Atendimento no Prazo - IAP, conforme o disposto nos subitens a seguir.

8.1.1 ÍNDICE DE ATENDIMENTO NO PRAZO DA ENTREGA - IAPE

Tópico	Descrição
Finalidade	Verificar o tempo de atraso na entrega prevista na Ordem de Serviço - OS.
Meta a cumprir	IAPE igual ou inferior a 0. Verificar a entrega do suporte técnico e garantia no prazo definido pela OS.
Instrumento de medição	Por controle próprio da contratante e pelos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo.
Forma de acompanhamento	Apuração da data de entrega efetiva do suporte técnico e garantia do fabricante registrada no Termo de Recebimento Provisório e a data de entrega prevista na OS.
Periodicidade	Após a emissão da OS.
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$IAPE = (Qdexec - Qdprev) / Qdprev$ <p>Onde:</p> <p>IAPE = Indicador de atendimento do prazo da entrega;</p> <p>Qdexec = Quantidade de dias de execução da OS, contados da data de sua emissão até a data de entrega do suporte técnico e garantia do fabricante, constante no Termo de Recebimento Provisório;</p> <p>Qdprev = Quantidade de dias definidos para execução da OS, conforme previsto no subitem 4.18 deste Termo de Referência.</p>
Observações	<p>Obs1: Serão utilizados dias corridos na medição, conforme especificado no Termo de Referência.</p> <p>Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias corridos no cômputo do indicador.</p>

Início de Vigência	A partir da emissão da OS.
Faixas de Glosas	<p>IAPE \leq 0 ou até 0,1: sem penalidades, pagamento integral.</p> <p>IAPE $>$ 0,1 e \leq0,2: glosa de 0,5% sobre o valor do pagamento.</p> <p>IAPE $>$ 0,2 e \leq0,3: glosa de 1% sobre o valor do pagamento.</p> <p>IAPE $>$ 0,3 e \leq0,5: glosa de 5% sobre o valor do pagamento.</p> <p>IAPE $>$ 0,5 e \leq1: glosa de 10 % sobre o valor do pagamento.</p> <p>Acima de 1 será aplicada a glosa de 12,5% sobre o valor do pagamento e sanções administrativas previstas neste Termo de Referência.</p>

8.1.2 ÍNDICE DE ATENDIMENTO NO PRAZO DOS SERVIÇOS- IAPS

Tópico	Descrição
Finalidade	Verificar o percentual de chamados atendidos dentro do prazo de início e fim de atendimento.
Meta a cumprir	IAPS igual ou superior a 80%.
Instrumento de medição	E-mails, ferramenta de gerenciamento dos chamados, relatório mensal consolidado dos chamados.
Forma de acompanhamento	É apurado pelos fiscais do contrato avaliando a quantidade atendida dentro do prazo em relação à quantidade total atendida no período de referência.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$IAPS = 100 * (\Sigma Q_{tap} / \Sigma Q_{tr})$ <p>Onde:</p> <p>IAPS = Indicador de atendimento aos prazos dos serviços;</p> <p>ΣQ_{tap} = Somatório do quantitativo de chamados atendidos no prazo máximo estabelecido no TR com previsão de encerramento para o período de referência;</p> <p>ΣQ_{tr} = Somatório do quantitativo total de chamados abertos no período de referência.</p>
Observações	<p>Obs1: Serão utilizados horas ou dias corridos na medição, conforme especificado no Termo de Referência.</p> <p>Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias corridos no cômputo do indicador.</p>

Início de Vigência	Após 1 (um) dia útil da emissão do Termo de Recebimento Definitivo.
Faixas de retenção da garantia contratual adicional.	<p>IAPS >= 80%: sem penalidades</p> <p>IAPS >= 70% e < 80%: retenção de 5% da garantia contratual.</p> <p>IAPS >= 60% e < 70%: retenção de 10% da garantia contratual..</p> <p>IAPS < 60%: retenção de 20% da garantia contratual..</p> <p>Obs1.: As retenções incidirão sobre o valor depositado para efeito de garantia adicional, estabelecida no subitem 8.45.2.</p>

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

8.2.1 não produzir os resultados acordados;

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

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

8.3 A aferição da execução contratual considerará os seguintes critérios:

8.3.1 O resultado obtido pelo cálculo do IAPE;

8.3.2 O encaminhamento dos relatórios mensais e semestrais, conforme especificado neste Termo de Referência;

8.3.3 O resultado obtido pelo cálculo do IAPS, considerando os chamados abertos no mês.

Do recebimento

8.4 Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 15 (quinze) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

8.4.1 O prazo da disposição acima será contado do recebimento da documentação e entregas prevista no subitem 6.1.2.3, com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

8.5 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).

8.6 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)

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

8.8 Para efeito de recebimento provisório, 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.

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

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

8.10 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)

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

8.12 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.

8.13 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.

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

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

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

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

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

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

8.15 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.

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

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

Procedimentos de Teste e Inspeção

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

8.18.1 Verificar a documentação que comprove a contratação da modalidade do serviço de suporte técnico e garantia oficial do fabricante CISCO, registrado em nome da Secretaria do Tesouro Nacional, válida até a data de end of support dos equipamentos, para todos os part numbers dos produtos especificados no subitem 2.3, conforme especificações exigidas neste Termo de Referência.

8.18.2 Verificar se o acesso ao portal do fabricante CISCO utilizando a conta de acesso disponibilizada pela CONTRATADA à Secretaria do Tesouro Nacional está ocorrendo, conforme especificado neste Termo de Referência. Todos os produtos especificados no item 2.2 devem constar no portal do fabricante, juntamente com o suporte técnico e garantia CISCO contratada em nome da Secretaria do Tesouro Nacional, conforme especificações deste Termo de Referência.

8.18.3 Verificar as informações para abertura de chamado pela Central de Assistência Técnica – TAC (sítio na Internet ou telefone 0800) do fabricante CISCO e da CONTRATADA, conforme especificado neste Termo de Referência.

Sanções Administrativas

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

Infrações Administrativas		
Item	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Desatender as solicitações do CONTRATANTE previstas no termo de referência ou no contrato, limitadas a 2 (duas) ocorrências.	Advertência
2	Ter 3 (três) ocorrências de IAPS abaixo de 80%	Multa de 0,5% sobre o valor total do Contrato, por ocorrência.
3	Ter acima de 4 (quatro) ocorrências de IAPS abaixo de 80%	Multa de 1% sobre o valor total do Contrato, por ocorrência.
4	A partir do 5º (quinto) mês de ocorrências de IAPS abaixo de 80% consecutivas, o percentual de multa é fixado e repetido até que seja alcançado resultado acima de 80% de IAPS. A extrapolação dos limites fixados nos itens desta Tabela poderá ensejar inexecução parcial do contrato.	Multa de 2% sobre o valor total do Contrato, por ocorrência.
5	Indicador IAPE maior que 1, conforme tabela do subitem 8.1.1.	Multa de 2,5% sobre o valor total do Contrato, por ocorrência.
6	Prestar serviço diferente do estabelecido na ocorrência de suporte técnico ou garantia.	Advertência, e multa de 1% sobre o valor total do Contrato, em caso de reincidência.
7	Reincidir em prestação de serviço diferente do estabelecido na ocorrência de suporte técnico ou garantia para a qual já tenha sido notificada, conforme item 6 desta tabela, limitado a duas ocorrências.	Multa de 2% sobre o valor total do Contrato, por ocorrência.
8	Prestar informações inverídicas ou tentar burlar os mecanismos de aferição de níveis de serviço estabelecidos, por ocorrência, limitado a três ocorrências.	Multa de 3% sobre o valor total do Contrato, por ocorrência.
9	Descumprir as obrigações de sigilo.	Advertência, e multa de 0,5% sobre o valor total do Contrato, em caso de reincidência
10	Não manter as condições de habilitação durante a vigência contratual.	Multa de 2% sobre o valor total do Contrato, por ocorrência.
11	Descumprir a legislação (legal e infralegal) afeta à execução do objeto (direta ou indiretamente).	Multa de 1% sobre o valor total do Contrato, por ocorrência.
12	Dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo.	Multa de 10% sobre o valor total do Contrato, por ocorrência.

13	Dar causa à inexecução total do contrato.	Multa de 20% sobre o valor total do Contrato, por ocorrência.
14	Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado.	Multa de 10% sobre o valor total do Contrato, por ocorrência.
15	Praticar ato fraudulento na execução do Contrato.	Multa de 20% sobre o valor total do Contrato, por ocorrência.
16	Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza.	Multa de 20% sobre o valor total do Contrato, por ocorrência.
17	Atraso injustificado na conclusão de atendimento técnico de chamados de severidade BAIXA.	Advertência, e multa de 0,5% sobre o valor total do Contrato por dia de atraso, no caso de reincidência.
18	Atraso injustificado na conclusão de atendimento técnico de chamados de severidade MÉDIA.	Advertência, e multa de 1% sobre o valor total do Contrato por dia de atraso, no caso de reincidência.
19	Atraso injustificado na conclusão de atendimento técnico de chamados de severidade CRÍTICA ou ALTA.	Multa de 0,5% sobre o valor total do Contrato por hora de atraso.
20	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito ou outras exceções legalmente estabelecidas na Lei nº 14.133/21”, os serviços contratados e demandados em Ordem de Serviço, a partir de 01 (um) dia corrido, por dia de interrupção, limitado a 10 dias contados do dia da ocorrência.	Multa de 1,5% sobre o valor total do Contrato por dia de atraso.
21	Outros atrasos injustificados não especificados nos itens anteriores, após ultrapassar os prazos deste Termo de Referência.	Advertência, e multa de 0,5% sobre o valor total do Contrato por dia de atraso, no caso de reincidência.

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

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

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

Liquidação

8.21 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.

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

8.23 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:

8.23.1 o prazo de validade;

8.23.2 a data da emissão;

8.23.3 os dados do contrato e do órgão contratante;

8.23.4 o período respectivo de execução do contrato;

8.23.5 o valor a pagar; e

8.23.6 eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.24 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;

8.25 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.

8.26 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).

8.27 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.

8.28 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.

8.29 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.

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

Prazo de pagamento

8.31 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.

8.32 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 a.m., de correção monetária.

8.32.1 $EM = I \times N \times VP$, sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga;

I = Índice de Custo da Tecnologia da Informação – ICTI.

Forma de pagamento

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

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

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

8.36 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.

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

Antecipação de pagamento

8.38 A presente contratação permite a antecipação de pagamento total, conforme as regras previstas no presente tópico.

8.39 O contratado emitirá nota fiscal correspondente ao valor da antecipação de pagamento no valor total do item da contratação, tão logo seja adquirida junto ao fabricante a extensão do suporte técnico e garantia dos produtos, para que o contratante efetue o pagamento antecipado.

8.39.1 O valor do pagamento deverá considerar o prazo entre a data de aquisição da extensão do suporte técnico e garantia do fabricante e a data de *end of support* dos equipamentos para definição do número de meses de cobertura do serviço e, portanto, o valor total devido. A CONTRATADA deverá assinar a declaração de ciência, nos termos do Anexo VII - Declaração.

8.40 Fica o contratado obrigado a devolver, com correção monetária, a integralidade do valor antecipado na hipótese de inexecução do objeto.

8.40.1 No caso de inexecução parcial, deverá haver a devolução do valor relativo à parcela não-executada do contrato.

8.41 O valor relativo à parcela antecipada e não executada do contrato será atualizado monetariamente pela variação acumulada do Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI), ou outro índice que venha a substituí-lo, desde a data do pagamento da antecipação até a data da devolução.

8.42. A liquidação ocorrerá de acordo com as regras do tópico respectivo deste instrumento.

8.43. O pagamento antecipado será efetuado no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal.

8.44 A antecipação de pagamento dispensa o ateste ou recebimento prévios do objeto, os quais deverão ocorrer após a regular execução da parcela contratual a que se refere o valor antecipado.

8.45 O pagamento de que trata este item está condicionado à tomada das seguintes providências pelo contratado:

8.45.1 comprovação da execução da etapa imediatamente anterior do objeto pelo contratado, para a antecipação do valor remanescente;

8.45.2 prestação da garantia adicional nas modalidades de que trata o art. 96 da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual de 10 %.

8.46 O pagamento do valor a ser antecipado ocorrerá respeitando eventuais retenções tributárias incidentes.

Cessão de crédito

8.47 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.

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

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

8.49 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, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

8.50 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 (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 53, DE 8 DE JULHO DE 2020).

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

9. FORMA E CRITÉRIOS SELEÇÃO DO FORNECEDOR

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

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

Regime de execução

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

Da Aplicação da Margem de Preferência

9.3 Não será aplicada margem de preferência na presente contratação.

Exigências de habilitação

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

Habilitação jurídica

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

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

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

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

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

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

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

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

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

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

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

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

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

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

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

Qualificação Econômico-Financeira

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

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

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

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

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

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

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

9.24 Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 5% do valor total estimado da contratação.

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

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

Qualificação Técnica

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

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

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

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

9.29.1 Contratos de prestação de serviço de suporte técnico e garantia nos switches Nexus do fabricante CISCO igual a 50 (cinquenta)% do quantitativo do item 1;

9.29.2 Contratos de prestação de serviço de suporte técnico e garantia nos switches Catalyst do fabricante CISCO igual a 50 (cinquenta) % do quantitativo do item 2;

9.29.3 Contratos de prestação de serviço de suporte técnico e garantia na solução de gerenciamento CISCO Prime Infrastructure - item 3.

9.30 Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

9.31 Deverão ser fornecidos atestados para os 3 (três) itens especificados neste Termo de Referência;

9.32 A LICITANTE deverá apresentar documento do fabricante informando que está autorizada a fornecer serviço de suporte técnico e garantia SmartNet CISCO (ou modalidade superior CISCO), conforme especificado neste Termo de Referência.

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

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

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1 O custo estimado da contratação possui **caráter sigiloso** e não será tornado público antes de definido o resultado do julgamento das propostas.

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

11.2 A contratação será atendida pela seguinte dotação:

1. Gestão/Unidade: 00001/170007;
2. Fonte de Recursos: 0100;
3. Programa de Trabalho: 25101.04.126.2215.20Z7.0001;
4. Elemento de Despesa: 339040;
5. Plano Interno: S5T22STNTIC.

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

12. DISPOSIÇÕES FINAIS

12.1 As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas, exceto o custo estimado da contratação, que possui caráter sigiloso até o julgamento das propostas.

13. Responsáveis

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

MANOEL EDUARDO DE ARAUJO GUEDES

Integrante requisitante da equipe de planejamento da contratação



Assinou eletronicamente em 04/07/2025 às 17:00:33.

RODRIGO FERNANDES FRANCA

Integrante técnico da equipe de planejamento da contratação

REGINA CELIA DALVI DE SOUZA

Integrante Administrativa da equipe de planejamento da contratação



Assinou eletronicamente em 03/07/2025 às 17:08:56.

ABDSANDRYK CUNHA DE SOUZA

Autoridade Máxima de TIC



Assinou eletronicamente em 04/07/2025 às 18:08:14.

MAURICIO SANTOS OLIVEIRA JUNIOR

Autoridade competente



Assinou eletronicamente em 08/07/2025 às 09:46:41.

Lista de Anexos

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

- Anexo I - Anexo I - termo-de-compromisso-de-manutencao-do-sigilo.pdf (225.73 KB)
- Anexo II - Anexo II-termo-de-ciencia.pdf (175.59 KB)
- Anexo III - Anexo III-ordem-de-servico-fornecimento-de-bens.pdf (167.26 KB)
- Anexo IV - Anexo IV-termo-de-recebimento-provisorio-servicos-tic.pdf (180.87 KB)
- Anexo V - Anexo V-termo-de-recebimento-definitivo.pdf (192.76 KB)
- Anexo VI - Anexo VI - MODELO DE PROPOSTA COMERCIAL_VF.pdf (239.52 KB)
- Anexo VII - Anexo VII - Declaracao (1).pdf (30.2 KB)