

FNDE-MEC-FUNDO NAC.DE DESENV.DA EDUCACAO/DF

# Termo de Referência 16/2025

## Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
16/2025	153173-FNDE-MEC-FUNDO NAC.DE DESENV.DA EDUCACAO /DF	DELSON PEREIRA DA SILVA	22/08/2025 10:45 (v 5.1)
Status	ASSINADO		

## Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC	54/2025	23034.033297/2023-01

## 1. Condições gerais da contratação

1.1. O presente processo tem como objeto a "contratação por dispensa de licitação, fundamentada no inc. IX do art. 75 da Lei 14.133, de 2021, da Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência S.A – DATAPREV para fornecimento de soluções e plataformas de Tecnologia da Informação e Comunicação e prestação de serviços agregados de consultoria especializada para atendimento às necessidades técnicas e de negócio do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação - FNDE", conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Quadro: Detalhamento do objeto por itens.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	MÉTRICA	QTDE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Plataforma de Gestão de Serviços de TI – ITSM	26077	Parcela Mensal	36	R\$430.969,41	R\$15.514.898,76
2	Plataforma de Gestão Unificada de Atendimento – CSM	26077	Parcela Mensal	36	R\$426.785,89	R\$15.364.292,04
3	Plataforma de Hiperautomação de Serviços Corporativos – ESM	26077	Parcela Mensal	36	R\$81.978,82	R\$2.951.237,52
4	Serviços técnicos especializados em Consultoria de Negócio, sob demanda	27332	Profissional Hora	16.000	R\$238,49	R\$3.815.840,00
5	Serviços técnicos especializados em Consultoria de Ciência de Dados, sob demanda	27332	Profissional Hora	16.000	R\$255,46	R\$4.087.360,00
6	Serviços técnicos especializados em Consultoria de Tecnologia, sob demanda	27332	Profissional Hora	16.000	R\$272,86	R\$4.365.760,00

1.2 Embora a solução contratada possua padrões de desempenho e qualidade objetivamente definíveis, em conformidade com o inciso XIII do art. 6º da Lei nº 14.133/2021, a presente contratação será realizada de forma direta, por dispensa de licitação, com base no inc. IX do art. 75 da Lei 14.133, de 2021, onde se dispõe que “é dispensável a licitação para a aquisição, por pessoa jurídica de direito público interno, de bens produzidos ou serviços prestados por órgão ou entidade que integrem a Administração Pública e que tenham sido criados para esse fim específico, desde que o preço contratado seja compatível com o praticado no mercado”

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 36 (trinta e seis) meses contados da assinatura do CONTRATO, prorrogável por até, no máximo, 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.3.1. O serviço objeto desta contratação enquadra-se como serviço continuado sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, nos termos da Lei nº 14.133/2021, uma vez que atende a necessidades permanentes da Administração Pública, cuja prestação contínua é essencial para o regular funcionamento das atividades institucionais e possui impacto direto sobre os serviços prestados à sociedade.

1.3.2. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Administração CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

1.4. O prazo de vigência acima será acompanhado atentando, em especial, para o cumprimento dos seguintes requisitos:

1.4.1. Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;

1.4.2. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;

1.4.3. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;

1.4.4. Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;

1.4.5. Haja manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação; e

1.4.6. Seja comprovado que a contratada mantém as condições iniciais de habilitação.

1.5. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

1.6. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

1.7. A prorrogação deste CONTRATO para igual vigência e valor global presumirá a renovação idêntica de todos os itens e quantidades expressos na tabela acima.

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

## 2. Descrição da solução

2.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar, apêndice deste Termo de Referência.

2.2. A solução de TIC consiste no fornecimento das seguintes soluções e serviços agregados:

2.2.1. Plataforma integrada de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (ITSM); Gestão Unificada de Atendimento (CSM) e Hiperautomação de Serviços Corporativos (ESM), nas modalidades Software como Serviço (SaaS) e/ou Plataforma como Serviço (PaaS); e

2.2.2. Serviços agregados de consultoria técnica especializada visando apoiar o contratante na implantação, operação, desenvolvimento e melhoria contínua dos processos sob demanda – aderente a todos os requisitos mínimos, gerais e específicos, detalhados nas Especificações Técnicas deste TERMO DE REFERÊNCIA.

2.3. Os modelos de Software como Serviço (SaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) se referem à "capacidade de fornecer uma solução de software completa e integrada que pode ser contratada de um provedor de serviços em nuvem, de modo que toda a infraestrutura subjacente (middleware, software de aplicativo e dados de aplicativo) estejam no data center do provedor da solução – que é o único responsável por gerenciar hardware e software e garantir a disponibilidade e a segurança da solução e de seus dados" (Portaria SGD /MGI nº 5.950, de 26/10/2023).

2.4. A SOLUÇÃO a ser fornecida tem como principal objetivo prover recursos (conjunto de funcionalidades) que possibilitem:

2.4.1. Implantar/aprimorar as práticas de gerenciamento de serviços de TI (ITSM), gerenciamento de atendimento (CSM) e hiperautomação de serviços corporativos (ESM) - considerando as boas práticas estabelecidos no mercado, tais como aquelas contidas a biblioteca ITIL v4 e os fundamentos contidos na Norma Internacional ISO/IEC 20.000, no caso dos serviços de ITSM.

2.4.2. As soluções devem possuir um conjunto mínimo de fluxos e módulos prontos, integrados nativamente de forma transparente e funcional, contemplando todos os requisitos técnicos mínimos solicitados para cada conjunto de fluxos/módulos - conforme detalhamento contido nas especificações técnicas, sem a necessidade de desenvolvimento adicional pelo CONTRATANTE e/ou de qualquer customização complementar para entrega das funcionalidades requeridas (exceto execução de integrações externas com soluções do ambiente do CONTRATANTE necessárias à implementação das funcionalidades previstas e claramente permitidas nas especificações técnicas).

2.4.3. Considerando a composição dos itens faturáveis e as especificações da SOLUÇÃO DE TIC a ser contratada – em consonância com o ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR, considerando o disposto no art. 16 da IN/SGD/ME 94/2022, que define diretrizes para a contratação de licenciamento de soluções de TIC, o CONTRATANTE demandará o OBJETO (incluindo as licenças de uso) “de forma gradual, seguindo cronograma de implantação, cabendo o pagamento apenas sobre os quantitativos demandados, fornecidos e efetivamente implantados”.

2.4.4. Para todos os efeitos de definição da solução, não será admitido o mero fornecimento de solução que não corresponda ao conceito de solução integrada, com vocação de uso e funcionalidades nativas próprias dos processos de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM), Gestão Unificada de Atendimento (CSM) e Hiperautomação de Serviços Corporativos (ESM) – incluindo software genérico meramente instalado em ambiente de nuvem de provedores terceiros, com recursos e/ou funcionalidades customizadas com o intuito de fazer parecer uma solução nativa.

## 2.5. Item 1 – Plataforma de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação – ITSM:

2.5.1. Consiste no fornecimento de plataforma integrada especializada em processos de gestão de serviços de TI (ITSM) alinhada às práticas da biblioteca ITIL que contenha funcionalidades adequadas para que o FNDE projete, automatize, planeje, gere, monitore e forneça serviços integrados de TI e experiências digitais relacionadas - incluindo possibilidade de parametrização e criação de processos automatizados de gestão de serviços de TI e englobando o fornecimento, a implantação e configuração da solução para uso do FNDE durante o período contratual e de quantas licenças e componentes forem necessários - de acordo com o modelo de negócio da CONTRATADA e o catálogo de componentes ofertados.

2.5.2. A plataforma de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM) a ser fornecida deve possuir o ciclo completo de funcionalidades previstas na Biblioteca ITIL V4 para os processos e atividades definidos nas especificações técnicas, incluindo componentes de descoberta e monitoramento de itens de configuração e operações da TI Interna ao cliente, incluindo o ciclo de vida de Hardware e Software desde a aquisição até o descarte, gerenciando licenças e garantindo conformidade - além de cobrir as práticas de gerenciamento técnico com funcionalidades de Gerenciamento de Requisições, Gerenciamento de Operações de TI (ITOM), Gerenciamento de Ativos de TI (ITAM) e automação de fluxos de trabalho de processos corporativos (inclusive *facilities*), Gestão Estratégica e Gerenciamento de Catálogos de Serviço – incluindo recursos de AIOPS (Inteligência Artificial para Operações de TI);

2.5.3. Todos os módulos/funcionalidades mínimo(a)s devem ser nativos da solução, sem necessidade de desenvolvimento e/ou customização - devendo admitir parametrização de modo a atender as necessidades de definição dos fluxos, níveis de serviço e padrões internos adotados pelo CONTRATANTE;

2.5.4. O detalhamento dos requisitos gerais e específicos a serem atendidos pela Plataforma ITSM é apresentado nos seguintes anexos deste TERMO DE REFERÊNCIA: **ANEXOS 01** (Requisitos Gerais), **ANEXO 02** (Requisitos específicos da Plataforma de Gerenciamento de Serviços de TI – ITSM) e **ANEXO 05** (Catálogo de Serviços e Componentes).

## 2.6. Item 2 – Plataforma de Gestão Unificada de Atendimento – CSM:

2.6.1. Consiste no fornecimento de plataforma integrada de processos de gestão de atendimento a clientes do FNDE que permita o gerenciamento completo do ciclo de vida de atendimentos desde a abertura de solicitações até a resolução e feedback dos usuários, incluindo a oferta de uma solução de gestão ponta a ponta de atendimento digital com tratamento de fluxos internos (backoffice) tais como portal de atendimento, chatbot (com IA), gestão de casos e solicitações, base de conhecimentos integrada, painéis de controle, relatório de desempenho e integração com canais externos (e-mail, telefone, redes sociais, etc) - incluindo a geração de informações estratégicas para subsidiar o CONTRATANTE na melhoria contínua de seus processos de atendimento, de acordo com o modelo de negócio da CONTRATADA e o catálogo de componentes ofertados.

2.6.2. O detalhamento dos requisitos gerais e específicos a serem atendidos pela Plataforma CSM é apresentado nos anexos deste TERMO DE REFERÊNCIA da seguinte forma: **ANEXO 01** (Requisitos Gerais), **ANEXO 03** (Requisitos específicos da Plataforma de Gestão Unificada de Atendimento - CSM) e **ANEXO 06** (Catálogo de Serviços e Componentes).

## 2.7. Item 3 – Plataforma de Hiperautomação de Serviços Corporativos – ESM:

2.7.1. Consiste no fornecimento de plataforma integrada de gestão de serviços digitais de negócio abrangendo desde o desenvolvimento de fluxos de processos com aplicação de recursos de automação/hiperautomação até a gestão de requisições de serviço e processos de

atendimento a solicitações desses serviços, incluindo recursos de desenvolvimento no-code/low-code/pro-code, portal de serviços, capacidade de integração com sistemas/soluções utilizadas no FNDE e tratamento de fluxos internos (backoffice) solicitação de pedidos de serviços diversos até a conclusão da análise e decisão da solicitação - de acordo com o modelo de negócio da CONTRATADA e o catálogo de componentes ofertado.

2.7.2. As demandas relacionadas a hiperautomação de serviços serão oficializadas e atendidas por meio de Proposta Técnica de Atendimento (PTA), devendo contemplar as seguintes situações:

2.7.2.1. Absorção e/ou implantação de automações relacionadas a sistemas desenvolvidos por terceiros;

2.7.2.2. Adequações técnicas de serviços desenvolvidos no âmbito do contrato vigente, para atender as necessidades de negócio do FNDE, inclusive as adequações decorrentes da melhoria contínua de fluxos e processos;

2.7.2.3. Automação de processos de negócio mediante análise, proposição e desenvolvimento de fluxos e workflows;

2.7.2.4. Aplicação de soluções de hiperautomação, automação de processos robóticos (RPA), desenvolvimento low-code/no-code, uso de Inteligência artificial (IA); e

2.7.2.5. Atendimento às necessidades de outros Serviços Especializados de Tecnologia da Informação dentro das categorias originariamente contratadas, como serviços de Infraestrutura e de informação, para atendimento das necessidades de negócio relacionadas diretamente ao objeto Proposta Comercial, assim como do Contrato a ser firmado entre as partes.

2.7.3. O detalhamento dos requisitos gerais e específicos a serem atendidos pela Plataforma ESM é apresentado nos anexos deste TERMO DE REFERÊNCIA da seguinte forma: **ANEXO 01** (Requisitos Gerais), **ANEXO 04** (Requisitos específicos da Plataforma de Hiperautomação de Serviços Corporativos - CSM) e **ANEXO 07** (Catálogo de Serviços e Componentes).

## 2.8. Itens 4, 5 e 6 – Serviços técnicos especializados em Consultoria

2.8.1. Os serviços técnicos especializados de consultoria sob demanda consistem em produzir orientação segura quanto ao procedimento a ser adotado para o encaminhamento ou a solução de um determinado problema que requeira conhecimento de negócio e técnico especializado na área de tecnologia da informação, sendo que seu consumo se dará exclusivamente no formato sob demanda, não havendo compromisso de consumo mínimo;

2.8.2. Os serviços técnicos especializados em consultoria sob demanda incluem as especialidades de: (i) consultoria de negócio; (ii) consultoria de ciência de dados; e (iii) consultoria de tecnologia - todos tendo como escopo a aplicação das plataformas providas no âmbito da presente contratação.

2.8.2.1 Os serviços de consultoria de negócio (item 4) compreendem a proposição de soluções adequadas ao negócio com base no arcabouço de conhecimento sobre o negócio dos clientes; a avaliação e melhoria de processos operacionais de negócio; e a proposição de soluções de hiperautomação/automação para aplicação nas políticas públicas geridas pelo CONTRATANTE.

2.8.2.2. Os serviços de consultoria em ciência de dados (item 5) compreendem a análise de dados referenciada nas estruturas existentes para atendimento aos serviços de seus clientes, e no conhecimento das demandas estratégicas dos clientes frente aos necessários controles existentes no contexto de governo, incluindo: seleção de tecnologias para armazenamento de dados, criação de modelos para análise preditiva, desenvolvimento de processos para captação de dados, engenharia de armazenamento de dados, desenvolvimento de projeções ou elaboração de pesquisas para subsidiar a tomada de decisão com base em estudos em métodos quantitativos (métodos matemáticos e estatísticos no estudo de fenômenos sociais e trabalhistas) e especificação de soluções Business Intelligence para gerenciamento de dados.

2.8.2.3. Os serviços de consultoria em tecnologia (item 6) compreendem a realização de estudos para emprego de soluções atualizadas compatíveis com aquelas empregadas nos serviços em operação sem perda de produtividade, e elevando a maturidade da gestão dos mesmos, diagnóstico e proposição de soluções de hardware e software; e projeto de implementação de novas tecnologias a serem utilizadas.

2.8.3. O detalhamento das demandas possíveis de serem atendidas pelos serviços de consultoria especializada é apresentado nos **ANEXOS**, da seguinte forma:

2.8.3.1. ANEXO 08: Catálogo de Serviços de Consultoria em Negócio (Item 4):

2.8.3.2. ANEXO 09: Catálogo de Serviços de Consultoria em Ciência de Dados (Item 5); e

2.8.3.3. ANEXO 10: Catálogo de Serviços de Consultoria em Tecnologia (Item 6).

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

#### **3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação**

3.1.1. O Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação – FNDE é uma autarquia Federal vinculada ao Ministério da Educação - MEC, tendo sido instituída pela Lei nº 5.537, de 21 de novembro de 1968, com sede e foro em Brasília – DF, e tem por finalidade captar recursos financeiros e canalizá-los para o financiamento de projetos educacionais nas áreas de ensino, pesquisa, alimentação escolar, material escolar e bolsas de estudo em observância às diretrizes estabelecidas pelo MEC.

3.1.2. Como missão institucional, cabe ao FNDE prover recursos e executar ações para o desenvolvimento da Educação, visando garantir educação de qualidade a todos os brasileiros, missão está assentada na transparência, na cidadania e no controle social, na inclusão social, na avaliação de resultados e na excelência na gestão.

3.1.3. Os principais programas de governo, executados sob a responsabilidade do FNDE, têm sua operação suportada por soluções de TI para promover a liberação de recursos aos diversos programas e projetos vinculados às ações educacionais, como por exemplo, o Fundo de Manutenção e Desenvolvimento da Educação Básica e de Valorização dos Profissionais da Educação (Fundeb), a distribuição de quotas do Salário Educação, o Programa Nacional de Alimentação Escolar (PNAE); Programa Nacional do Livro Didático (PNLD); Programa Dinheiro Direto na Escola (PDDE); Programa Nacional de Apoio ao Transporte do Escolar (PNATE); Programa Caminho da Escola (Transporte Escolar); Programa Nacional de Reestruturação e Aquisição de Equipamentos para a Rede Escolar e Pública da Educação Infantil (PROINFÂNCIA); Programa de Ações Articuladas (PAR) e diversos outros programas educacionais que atendem às políticas públicas de educação em tempo integral, alfabetização, educação de jovens e adultos, educação especial, educação indígena e educação quilombola.

3.1.4 Para suprir as necessidades dessa amplo escopo de atuação o FNDE necessita manter e aprimorar de forma contínua e sustentável uma igualmente complexa rede de dados, sistemas, infraestruturas de TIC e estruturas de atendimento. Assim, a presente contratação se fundamenta na necessidade de atendimento à demanda de fornecimento de uma plataforma unificada capaz de entregar um conjunto integrado de soluções para Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM), Gestão Unificada de Atendimento (CSM) e Hiperautomação de Serviços Corporativos (ESM).

#### **3.2. Da fundamentação da necessidade de plataforma integrada de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM).**

3.2.1. Uma ferramenta de gerenciamento de serviços de TI (ITSM) é responsável por prover funcionalidades de gestão técnica que permitam que as organizações projetem, automatizem, planejem, gerenciem e governem de forma eficiente e contínua todos os seus serviços de TIC - incluindo monitorando e gestão de todo o conjunto de hardware, software e processos associados, fornecendo uma visão integrada de toda a infraestrutura de TIC.

3.2.2. As ferramentas de ITSM habilitam as organizações a implantar um processo de gestão de TI validado por normas e frameworks de nível internacional - tais como a Biblioteca ITIL e a Norma ISO/IEC 20.000 - incluindo processos de gerenciamento de requisições, incidentes, problemas, mudanças, conhecimento e configuração, gestão de ativos de TIC, gestão de operações e outras práticas certificadas.

3.2.3. Como na contextualização, todos os programas educacionais de governo, executados sob a gestão do FNDE, têm sua operação suportada por soluções de TI em praticamente todas as suas fases de seu ciclo de vida - razão pela qual o FNDE dispõe de uma ampla e complexa infraestrutura de recursos de Tecnologia da Informação que requerem aplicação de processos e técnicas eficientes de gerenciamento, visando garantir a sustentação contínua de sua funcionalidade, disponibilidade e segurança.

3.2.4. Assim, para padronizar e governar adequadamente esses processos de gerenciamento de recursos, a Autarquia adquiriu, no ano de 2015, a Solução de Gerenciamento de Serviços de TI (Information Technology Service Management - ITSM) BMC Remedy ITSM Suite – por meio da adesão a Ata de Registro de Preços - ARP nº 10/20140/MEC, decorrente do PREGÃO ELETRÔNICO nº 03/2013/MEC.

3.2.5. Ocorre que, atualmente, decorridos praticamente 10 (dez) anos de sua implantação, a solução BMC Remedy ITSM Suite não mais responde satisfatoriamente às necessidades de gerenciamento e governança de serviços de TIC requeridas para o atual estágio de desenvolvimento gerencial e tecnológico - dada a evolução natural desses processos e a inevitável introdução de novas tecnologias e técnicas – para além do fato de não receber mais atualizações e nem possuir suporte oficial do fabricante.

3.2.6. Portanto, há necessidade crítica de modernização dessa estrutura de gerenciamento através da aquisição e implantação de uma nova plataforma de processos ITSM que atenda aos atuais requisitos funcionais e tecnológicos que seja capaz de suportar a evolução desses processos ao longo dos próximos anos - de forma a suportar adequadamente as necessidades de gerenciamento eficiente dos recursos de Tecnologia da instituição.

#### **3.3. Da necessidade de implantação de Plataforma Centralizada de Gestão de Atendimento a Clientes (CSM).**

3.3.1. É fato que, devido à extensão de seu escopo de atuação, o FNDE também possui uma extensa gama de serviços de atendimento ofertados ao público externo - com destaque para os entes federados e as redes educacionais de educação pública. Ocorre que, atualmente, ainda são ofertados múltiplos pontos de contato não integrados junto a esse público - o que gera imenso esforço descentralizado para construir e manter ferramentas de atendimento de forma segregada e não integrada.

3.3.2. Portanto, visando aprimorar esses serviços de atendimento, há clara necessidade de implantação de uma solução integrada e unificada de atendimento a clientes (CSM - Customer Service Manager) que possibilite ao FNDE governar e gerenciar de forma mais eficiente seu relacionamento com os destinatários de suas políticas públicas, potencializando os resultados e melhorando a visão holística do atendimento prestado pelo FNDE - além de, evidentemente, melhorar a experiência digital dos usuários com os serviços prestados pela instituição.

#### **3.4. Da necessidade de implantação de Plataforma de Hiperautomação de Serviços Corporativos (ESM).**

3.4.1. Com o avanço contínuo das ferramentas e soluções de Governo Digital - principalmente daquelas que visam a prover aos usuários de serviços públicos maior acessibilidade, agilidade e integração - há evidente necessidade de implantação de uma plataforma corporativa, unificada e integrada, que permita o desenvolvimento de serviços digitais capaz de simplificar, otimizar e automatizar processos de negócio das unidades corporativas de forma eficiente - cobrindo todo o ciclo de vida dos serviços corporativos, desde sua concepção, construção até a oferta ao público-alvo - incluindo sua integração com recursos de gerenciamento de toda infraestrutura tecnológica necessária à prestação desses serviços, bem como a integração com os serviços de atendimento institucional.

3.4.2. Dessa forma o FNDE passaria a contar com um ambiente tecnológico totalmente apto a implementar um jornada de transformação digital completa de seus serviços, perpassando tanto as funções de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM) quanto aquelas de Gerenciamento de Atendimento ao Cliente (CSM) e Gerenciamento de Serviços Corporativos (ESM) - tudo isso fazendo proveito da mesma estrutura, princípios, processos e ferramentas e aplicando-os tanto nas funções de TI quanto nas funções de Negócio, com objetivo de eliminar silos tecnológicos e promover a colaboração e a integração entre todas as áreas funcionais da organização através de uma abordagem holística voltando para o conceito de prestação de serviços.

#### **3.5. Do formato de contratação e da seleção do fornecedor.**

3.5.1. A contratação desse objeto por meio de um provedor especializado nos formatos SaaS (Software como Serviço) ou PaaS (Plataforma como Serviço) considera as definições contidas na Portaria SGD/MGI, nº 5.950/2023 que "estabelece modelo de contratação de software e de serviços de computação em nuvem, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal" - sendo que a alternativa escolhida representa claramente a melhor solução técnica para atendimento das necessidades de negócio abrangidas, considerando os seguintes aspectos:

3.5.1.1. Capacidade de escalabilidade: como os recursos são disponibilizados automaticamente, de forma gerenciada pelo provedor, é possível expandir a capacidade das aplicações de forma ágil e segura respondendo rapidamente à demanda – sem necessidade de investimento em infraestrutura subjacente e/ou intervenção técnica do CONTRATANTE (o gerenciamento do ambiente é realizado exclusivamente pela CONTRATADA);

3.5.1.2. Capacidade de centralização da governança de dados: a centralização em plataforma unificada impede que os dados sejam mantidos em diferentes provedores externos e/ou instâncias físicas/virtuais, de modo que os dados possam ser governados, gerenciados e compartilhados de forma mais segura e eficiente entre as aplicações/serviços;

3.5.1.3. Ausência de barreiras geográficas: os serviços em nuvem estão teoricamente livres das barreiras geográficas o que implica em vantagem frente aos riscos relacionados a indisponibilidades ou desastres físicos geograficamente restritos - desde que preservado o atendimento à legislação brasileira vigente;

3.5.1.4. Mobilidade corporativa: os serviços em nuvem facilitam a produtividade remota e a integração em tempo real – uma vez que sua arquitetura é voltada para atender o usuário onde quer que ele esteja - favorecendo os modelos de trabalho híbrido e provendo ferramentas de gestão da produtividade;

3.5.1.5. Redução de custos com licenciamento: o modelo de remuneração baseado em uso apresenta custo de entrada reduzido (como o pagamento é pelo uso efetivo, pode ser estabelecido um target de entrada menor e evoluir o uso de acordo com o acréscimo da demanda, de forma programada);

3.5.1.6. Ampliação da capacidade de governança de serviços: uma solução integrada favorece a governança de serviços ao manter em uma única solução todo o fluxo de gerenciamento do portfólio e do catálogo de serviços – além de possibilitar o gerenciamento ponta-a-ponta de forma padronizada para todos os serviços, de acordo com as melhores práticas vigentes;

3.5.1.7. Ampliação da capacidade de gestão técnica: ao optar por uma plataforma unificada e nativamente integrada o órgão mitiga o risco de problemas de desatualização/defasagem entre diversas soluções - evitando possíveis descompassos/incompatibilidades técnicas entre diversas ferramentas independentes que inevitavelmente comprometeriam a eficiência de seu uso;

3.5.1.8. Provimento associado de serviços agregados: ao optar pela contratação associada de serviços agregados o órgão reforça a garantia de disponibilidade da solução, de sua constante evolução e da maximização de suas potencialidades através do acesso, sob demanda, a profissionais especializados em cada vertente da solução; e

3.5.1.9. Redução do overhead administrativo: ao optar pela contratação de um provedor/integrador especializado o órgão reduz a demanda por gerenciamento administrativo de múltiplos contratos e da realização de processos complexos de seleção de fornecedores; e

3.5.1.10. Fortalecimento da integração intragovernamental: ao contratar uma empresa pública criada para o fim específico de prover serviços de Tecnologia, o FNDE aumenta sua capacidade de integração de estruturas e serviços com outros órgãos da Administração Pública - além de contribuir com a estratégia de fortalecimento da integração intragovernamental fomentada a partir das empresas públicas de TI.

3.5.2. A adoção das soluções e do modelo de contratação pretendido, portanto, é plenamente capaz de entregar ao FNDE o atendimento das necessidades que deram origem à demanda de forma tecnicamente viável e economicamente vantajosa, com ênfase na garantia da economicidade e na otimização do uso de recursos públicos.

3.6. Do alinhamento aos instrumentos de planejamento institucionais:

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

3.6.1.1. ID PCA no PNCP: 00378257000181-0-000001/2025

3.6.1.2. Data de publicação no PNCP: 19/03/2024

3.6.1.3. Id do item no PCA: 20

3.6.1.4. Classe/Grupo: 131 - SERVIÇOS DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM

3.6.1.5. Identificador da Futura Contratação: 153173/000054/2025

3.6.1.6. Documento de Formalização da Demanda: DFD153173\_000029\_2025

3.6.2. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2024-2027 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2024-2026 do FNDE, conforme demonstrado abaixo:

Quadro: Vinculação estratégica da contratação.

ALINHAMENTOS AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
OE4	Sistematizar práticas de Governança Pública, gestão de riscos e controles internos
OE8	Promover a inovação e a gestão do conhecimento
OE11	Promover a transformação digital e a cultura de dados do FNDE

Quadro: Vinculação da contratação ao PDTIC- FNDE.

ALINHAMENTO AO PDTIC 2024-2026			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
AC-116	Desenvolvimento e implementação de estratégia e provimento de serviços de computação em nuvem - incluindo IaaS, PaaS e SaaS.	INI-3.02	Implantar estratégia de cloud (nuvem) e infraestrutura ágil baseada em serviços
AC-003	Revisão e aprimoramento do Catálogo e do Portal de Serviços de TIC do FNDE	INI-4.01	Sustentar e aprimorar os serviços técnicos especializados em TIC
AC-121	Manutenção e aprimoramento dos serviços de gerenciamento técnico, operação e sustentação de infraestrutura de TIC.	INI-4.01	Sustentar e aprimorar os serviços técnicos especializados em TIC

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

3.7. Da estimativa da demanda:

3.7.1. Conforme detalhado no ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR (ETP), as quantidades apresentadas a seguir refletem uma estimativa de consumo para todo o período de vigência contratual da prestação de serviços (36 meses) e não representa garantia de consumo, que será demandado à CONTRATADA de acordo com a efetiva necessidade do CONTRATANTE:

Quadro: Estimativa da demanda (por itens da contratação).

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	ITEM FATURÁVEL	QTDE
1	Plataforma de Gerenciamento de Serviços de TI – ITSM	26077	Parcela Mensal Máxima	36
2	Plataforma de Gestão Unificada de Atendimento – CSM	26077	Parcela Mensal Máxima	36
3	Plataforma de Hiperautomação de Serviços Corporativos – ESM	26077	Parcela Mensal Máxima	36
4	Serviços técnicos especializados em Consultoria de Negócio, sob demanda	27332	Profissional/Hora	16.000
5	Serviços técnicos especializados em Consultoria de Ciência de Dados, sob demanda	27332	Profissional/Hora	16.000
6	Serviços técnicos especializados em Consultoria de Tecnologia, sob demanda	27332	Profissional/Hora	16.000

3.7.2. A estimativa da demanda se baseia nas memórias de cálculo contidas no Estudo Técnico Preliminar e considera o quantitativo máximo que poderá ser requisitado pelo CONTRATANTE, de acordo com as necessidades de seus ambientes, recursos e demandas - não representando compromisso de consumo, uma vez que todos os itens da solução serão remunerados pelo uso efetivo e/ou sob demanda.

3.7.3. Os itens da contratação serão demandados de acordo com os seus respectivos CATÁLOGOS apresentados nos ANEXOS 5 a 10 deste TERMO DE REFERÊNCIA. Os itens/componentes listados nos Catálogos poderão sofrer atualização durante a execução do CONTRATO, mediante solicitação da CONTRATADA e autorização do CONTRATANTE.

3.8. Do não parcelamento da Solução de TIC

3.8.1. Considerando os aspectos técnicos e econômicos, à luz do princípio da garantia do atendimento do interesse público, opta-se pelo não parcelamento da solução - visto tratar-se de uma mesma solução composta por elementos tecnicamente interdependentes (fornecimento conjunto de uma plataforma tecnológica unificada e de serviços a ela agregados) e havendo gravoso risco à integração da solução e, conseqüentemente, da entrega dos benefícios pretendidos caso houvesse seu parcelamento.

3.8.2. Assim, conforme detalhado no ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR, o agrupamento dos itens que integram a solução representa a melhor estratégia da Administração, tanto do ponto de vista técnico quanto econômico, assegurada a competitividade do certame e o atendimento do interesse público.

3.9. Dos resultados e benefícios a serem alcançados

3.9.1. Os principais resultados e benefícios gerais pretendidos e potencialmente alcançáveis com o provimento da solução selecionada são os seguintes:

3.9.1.1. Elevação da capacidade e maturidade institucional em Transformação Digital: prover plataformas capazes de desenvolver e executar fluxos digitais de trabalho totalmente customizáveis e/ou parametrizáveis, de forma flexível, ágil e simplificada, sem necessidade de elevado esforço de codificação (desenvolvimento e/ou integração de softwares);

3.9.1.2. Melhoria da capacidade de governança e automação do Gerenciamento de Serviços de TI: aplicação de contexto, assistência, ações e interface de inteligência artificial (IA) e automação avançada em ferramentas e práticas de gerenciamento de serviços (ITSM), de gerenciamento de ativos de TI (ITAM) e de operações de TI (ITOM) para aumentar a eficácia geral, reduzir falhas, automatizar ações repetitivas e melhorar o fluxo decisório para a operação da Tecnologia;



3.9.1.3. Promover o aprimoramento dos processos de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço: manter sob nível adequado de gestão todos os itens de configuração (ICs) necessários para entregar os serviços de TI da organização dentro dos padrões necessários em termos de disponibilidade e confiabilidade, aplicando um modelo lógico e automatizado de detalhamento dos ativos de TI relacionados, seus atributos e seus relacionamentos;

3.9.1.4. Promover a elevação da maturidade e melhoria dos processos de gerenciamento de requisições, incidentes e problemas: adotar uma ferramenta tecnologicamente atualizada e sincronizada com as melhores práticas de gestão do ciclo de vida dos registros de requisições, incidentes e problemas, cobrindo tanto a governança quanto a execução desses processos - de modo a elevar a percepção de qualidade dos serviços de TI na organização;

3.9.1.5. Promover a elevação da maturidade em processos de gerenciamento técnico do ambiente de Tecnologia da Informação: garantir capacidades de software adequadas às necessidades de integração dos controles de governança e riscos nos ambientes tecnológicos do FNDE - garantindo a conformidade técnica dos processos de gestão de mudanças e de liberações, por exemplo, elevando as capacidades de disponibilidade e confiabilidade do ambiente corporativo;

3.9.1.6. Impulsionar a colaboração contínua entre times de desenvolvimento e operações com o negócio: dispor de soluções capazes de habilitar a integração contínua dos processos de gestão de desenvolvimento e gestão de infraestrutura a partir da conexão com ferramentas já existentes no FNDE (exemplo: *RedHat Openshift* e *Jira Software*) de modo a possibilitar a construção de serviços corporativos ponta-a-ponta em um ambiente ágil;

3.9.1.7. Promover a elevação do nível de maturidade em Gestão do Conhecimento: criar e manter bases de conhecimento para suporte tanto às atividades de TIC quanto aos usuários de negócio, compreendendo todo o ciclo de vida do conhecimento e sua integração com os respectivos serviços relacionados;

3.9.1.8. Impulsionar a cultura e aprimorar as práticas de gerenciamento e monitoração de níveis de serviço: com a consolidação dos modelos de contratação baseados em gestão de níveis mínimos de serviço, a solução será capaz de suportar, aprimorar e colaborar com as decisões e o controle de recursos e contratos - garantindo a correta monitoração entre os níveis de serviço contratados e aqueles efetivamente entregues;

3.9.1.9. Impulsionar a cultura e o uso de soluções de autoatendimento: a solução é capaz de oferecer aos clientes/usuários ferramentas eficientes e adequadas de autosserviço que garantam maior agilidade no acesso e na entrega dos serviços corporativos, tanto internos quanto externos, aprimorando a entrega de serviços e o nível de satisfação dos usuários - além da redução do esforço técnico necessário à entrega de serviços manuais; e

3.9.1.10. Promover a adoção de modelos de contratação de serviços de TIC baseados em consumo efetivo e medição de resultados: o modelo de contratação permite aplicar as melhores práticas de contratação de soluções de TIC recomendadas nos modelos governamentais vigentes - garantindo economicidade, escalabilidade e alta disponibilidade desses serviços.

3.9.2. No que se refere aos benefícios para as **áreas de negócio**, podemos citar:

3.9.2.1. Provimento de solução para automação de processos de trabalho, habilitando uma visão holística dos processos de negócio;

3.9.2.2. Entrega de capacidade de integração de processos de trabalho de múltiplas unidades, reduzindo gargalos entre unidades e proporcionando uma jornada integrada desses processos de negócio - da requisição à entrega;

3.9.2.3. Redução do overhead gerado por processos de trabalho repetitivos, desintegrados e/ou altamente manuais a partir da implementação de soluções de automação/hiperautomação de processos - prevendo, inclusive, adoção de solução de Inteligência Artificial (IA); e

3.9.2.4. Otimização do gerenciamento e monitoramento dos serviços corporativos, a partir da geração e análise de indicadores - fornecendo dados para tomada de decisões informadas.

3.9.3. No que se refere ao benefícios para a própria **área de Tecnologia**, a contratação resultará em:

3.9.3.1. Provimento de plataformas com capacidades atualizadas adequadas para atendimento às necessidades de ITSM (Gerenciamento de Serviços de TI), CSM (Gerenciamento de Atendimento) e ESM (hiperautomação de processos);

3.9.3.2. Entrega das capacidades técnicas e ferramentas necessárias à modernização dos serviços de TIC, incluindo os serviços de atendimento aos usuários;

3.9.3.3. Entrega das capacidades necessárias à implementação de automações voltadas às rotinas atualmente manuais e repetitivas, reduzindo o overhead de trabalho manual e possibilidade a mudança de foco para atividades com maior capacidade de geração de valor para a organização; e

3.9.3.4. Entrega das capacidades necessárias à evolução da qualidade, do nível de integração, do controle e da gestão de riscos dos ambientes e recursos de TIC do FNDE.

## 4. Requisitos da contratação

### Requisitos de Negócio:

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

4.1.1. A SOLUÇÃO ofertada deve garantir o provimento de PLATAFORMAS unificadas e integradas de (i) Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação – ITSM, (ii) Gestão Unificada de Atendimento – CSM e (iii) Hiperautomação e Gerenciamento de Serviços Corporativos - ESM) – doravante denominadas em conjunto como “PLATAFORMAS DE SERVIÇOS” – nas modalidades Plataforma como Serviço (PaaS) e/ou Software como Serviço (SaaS), em infraestrutura de computação em nuvem integralmente aderente à legislação brasileira vigente, com interface de usuário no idioma Português do Brasil (pt-BR), contendo o conjunto mínimo definido de módulos e funcionalidades integradas e em instância(s) dedicada(s) ao uso pelo CONTRANTE – incluindo garantia de disponibilidade mínima, suporte técnico, acesso a atualizações e demais requisitos mínimos definidos pelo FNDE para atendimento às suas necessidades tecnológicas e de negócio.

4.1.2. A PLATAFORMA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI – ITSM (Item 01) deve ofertar uma solução completa, unificada e integrada, de gestão e monitoramento de TI. Deve permitir que o FNDE projete, automatize, planeje, gerencie, gere relatórios e forneça serviços integrados de TI e experiências digitais relacionadas. As práticas suportadas por essas soluções incluem gerenciamento de requisições, incidentes, problemas, mudanças, conhecimento e configuração, bem como interfaces para necessidades de negócios não relacionadas a TI, operando os serviços de TI em um sistema integrado a todas as atividades da organização permitindo uma abordagem mais focada nos clientes/usuários.

4.1.2.1. A PLATAFORMA ITSM deve possuir nativamente, no mínimo, os fluxos de processos e práticas de Gerenciamento de Portfólio e Catálogo de Serviços (*Service Portfolio Management - SPM*), Gerenciamento de Nível de Serviço (*Service Level Management - SLM*), Gerenciamento de Base de Conhecimento (*Knowledge Management - KM*), Gerenciamento de Operações de TI (*IT Operations Management - ITO*), Gerenciamento de Ativos de TI (*IT Asset Management - AM*); Gerenciamento de Configuração (*Configuration Management - CON*), Gerenciamento da Capacidade (*Capacity Management - CAP*), Gerenciamento de Liberação e Implantação (*Release and Deployment Management - RDM*), Gerenciamento de Requisições de Serviço (*Request Management - RM*), Gerenciamento de Incidentes de Serviço (*Incident Management - IM*), Gerenciamento de Mudanças (*Change Management - CHG*), Gerenciamento de Problemas (*Problem Management - PM*) e Gerenciamento de Atendimento (*Service Desk - SD*).

4.1.2.2. Os demais requisitos de negócio aplicáveis à PLATAFORMA ITSM, incluindo módulos e funcionalidades, estão detalhados nos ANEXOS 1 e 2 deste TERMO DE REFERÊNCIA.

4.1.2.3. O catálogo de serviços e componentes aplicáveis à PLATAFORMA CSM estão detalhados no ANEXO 05 deste TERMO DE REFERÊNCIA.

4.1.3. A PLATAFORMA UNIFICADA DE GESTÃO DE ATENDIMENTO - CSM (Item 2) deverá oferecer uma gestão unificada e integrada “ponta a ponta” do serviço de atendimento a clientes – cobrindo desde a oferta de portal de serviços para abertura de solicitações até a produção de indicadores de atendimento. Deverá possuir recursos para desenvolvimento de fluxos automatizados, fluxos de decisão e autorização, gerenciamento de solicitações e fluxos entre diversas áreas da organização e através de diversos meios de acesso – incluindo integração com bases de dados do contratante para interoperar sistemas e levantar dados para solução de solicitações.

4.1.3.1. Os demais requisitos de negócio aplicáveis à PLATAFORMA CSM, incluindo módulos e funcionalidades, estão detalhados nos ANEXOS 1 e 3 deste TERMO DE REFERÊNCIA.

4.1.3.2. O catálogo de serviços e componentes aplicáveis à PLATAFORMA CSM estão detalhados no ANEXO 06 deste TERMO DE REFERÊNCIA.

4.1.4. A PLATAFORMA DE HIPERAUTOMAÇÃO E GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS CORPORATIVOS - ESM (item 3) deve conter solução unificada e integrada para desenvolvimento de processos e fluxos de trabalho hiperautomatizados através de interface interativa, prática e de fácil implementação – sem necessidade de desenvolvimento a nível de camada de codificação (no-code) e, para aplicações mais complexas, com baixo nível de necessidade de codificação (low-code). Deve suportar a criação de soluções de automações de fluxos de trabalho em todos os níveis de complexidade e suportar a implementação de rotinas digitais e processamento de funcionalidades com uma programação mínima e básica (aplicando conceito Code-Less e/ou Low-Code e/ou No-Code), usando componentes integrados e nativos da própria PLATAFORMA – incluindo motores de automação, conjuntos de recursos de hiperautomação e Inteligência Artificial.

4.1.4.1. Os demais requisitos de negócio aplicáveis à PLATAFORMA ESM, incluindo módulos e funcionalidades, estão detalhados nos ANEXOS 1 e 4 deste TERMO DE REFERÊNCIA.

4.1.4.2. O catálogo de serviços e componentes aplicáveis à PLATAFORMA CSM estão detalhados no ANEXO 07 deste TERMO DE REFERÊNCIA.

4.1.5. Os serviços técnicos especializados em consultoria devem ser capaz de atender às demandas de proposição de soluções adequadas ao negócio com base no arcabouço de conhecimento sobre o negócio dos clientes; avaliação e melhoria de processos operacionais de negócio; proposição de soluções de software para aplicação de políticas públicas (consultoria de negócio), análise de dados referenciada nas estruturas existentes para atendimento aos serviços de seus clientes, e no conhecimento das demandas estratégicas dos clientes frente aos necessários controles existentes no contexto de governo (consultoria de ciência de dados), e realização de estudos para emprego de soluções atualizadas compatíveis com aquelas empregadas nos serviços em operação sem perda de produtividade, e elevando a maturidade da gestão dos mesmos, incluindo diagnóstico e proposição de soluções de hardware e software e projeto de implementação de novas tecnologias a serem utilizadas (consultoria de tecnologia).

4.1.5.1. Os respectivos catálogos de serviços aplicáveis aos itens de consultoria especializada estão detalhados nos ANEXO 08, 09 e 10 deste TERMO DE REFERÊNCIA.

### **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, contudo, a presente contratação deve atender aos seguintes requisitos relacionados:

4.2.1. A CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE manuais ou roteiros técnicos, preferencialmente em idioma português brasileiro, para viabilizar a utilização efetiva dos serviços, independente da execução do serviço específico de treinamento;

4.2.2. Deverá ser disponibilizado à CONTRATANTE sem ônus os materiais, recursos e acessos aos ambientes de ajuda à solução e capacitação online, ofertados pelo provedor e disponibilizados aos seus clientes dos serviços de computação em nuvem; e

4.2.3. Em atenção aos critérios de qualidade na prestação dos serviços, é desejável que a CONTRATADA invista na contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento de sua equipe técnica de modo a capacitá-los a atender às demandas atuais e futuras do CONTRATANTE, bem como às atualizações tecnológicas e/ou produtos e/ou métodos de trabalho que vierem a ser implementados durante a vigência contratual – além das qualificações técnicas mínimas já previstas. No entanto, o CONTRATANTE não custeará nem reembolsará despesas com cursos e/ou treinamentos para os profissionais da CONTRATADA.

### **Requisitos Legais**

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

4.3.1. Além do disposto acima, o presente processo deve estar aderente à Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISIP do Poder Executivo Federal.

4.4. Considerando a natureza dos serviços especificados e o princípio da segregação de funções, fica VEDADO que qualquer empresa cumule o fornecimento de soluções de Tecnologia da Informação com o serviço de apoio técnico-operacional à processos de planejamento e fiscalização das soluções providas. Tais exigências encontram amparo nos arts. 4º da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022 e 31º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 05/2017, nesses termos:

Art. 4º Nos casos em que a avaliação, mensuração ou apoio à fiscalização da solução de TIC seja objeto de contratação, a contratada que provê a solução de TIC não poderá ser a mesma que a avalia, mensura ou apoia a fiscalização. [Art. 4º da IN-94/2022/SGD]

Art. 31. O órgão ou entidade não poderá contratar o mesmo prestador para realizar serviços de execução, de subsídios ou assistência à fiscalização ou supervisão relativos ao mesmo objeto, assegurando a necessária segregação das funções. [art. 31 da IN-05/2017/SEGES]

4.5. Ainda, considerando o teor do §1º do art. 3º do Decreto nº 9.507/2018, é VEDADO ao CONTRATANTE transferir à CONTRATADA a responsabilidade para a realização de atos administrativos ou para a tomada de decisão.

### **Requisitos de Manutenção**

4.6. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções (corretivas/preventivas/adaptativa/evolutiva) pela CONTRATADA, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades - devendo atender aos seguintes requisitos de manutenção:

4.6.1. A CONTRATADA deve manter a SOLUÇÃO disponível ao CONTRATANTE sempre em sua versão mais atualizada, disponibilizada pelo fabricante para uso no Brasil, não sendo admitido um prazo superior a 60 (sessenta) dias corridos para atualizar a solução após o lançamento oficial da versão pelo fabricante;

4.6.1.1. Deve assegurar que a solução possua todas as correções e atualizações recentes do fabricante, garantindo que patches de segurança, atualizações de vulnerabilidade, de desempenho e disponibilidade permaneçam sempre com suas versões estáveis mais recentes, ativas;

4.6.1.2. Não será admitido que a CONTRATADA/FABRICANTE mantenha disponibilizada ao CONTRATANTE solução desatualizada em relação àquela que estiver sendo ofertada no mercado brasileiro pelo FABRICANTE, exceto mediante decisão exclusiva do CONTRATANTE, quando for possível;

4.6.1.3. A atualização da solução deve ocorrer de forma transparente para o CONTRATANTE e sem causar indisponibilidades não planejadas e não autorizadas, respeitando o processo de Gerenciamento de Mudança do CONTRATANTE; e

4.6.1.4. Mudanças na infraestrutura, software e serviços no ambiente de entrega da SOLUÇÃO que possam afetar a disponibilidade dos serviços prestados devem ser previamente acordados com o CONTRATANTE.

4.6.2. Todos os recursos necessários para o provimento, a configuração, os ajustes, a manutenção preventiva e corretiva, a sustentação, disponibilidade, segurança e operação da solução, são de responsabilidade da CONTRATADA – que deve disponibilizar canais de atendimento para o registro e abertura de chamados de suporte técnico, com no mínimo um canal de atendimento via WEB e/ou um canal via e-mail.

4.7. Os canais disponibilizados devem garantir disponibilidade do suporte técnico em dias úteis, das 07h às 19h, no mínimo, sem custo adicional ao CONTRATANTE.

### **Requisitos Temporais**

4.8. Os serviços devem ser prestados de acordo com o modelo de negócio e os níveis mínimos de serviço contratados considerando o planejamento de prestação dos serviços definido em comum acordo entre partes e apresentado na reunião inicial do contrato.

4.8.1. O prazo para implantação planejado começa a contar do recebimento da abertura da Ordem de Serviço (OS), emitida pela Contratante, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pelo Contratado e autorizado pela Contratante;

4.8.2. A contagem dos prazos estabelecidos neste TERMO DE REFERÊNCIA ocorrerá de acordo com as definições do art. 183 da Lei nº 14.133/2021, com exclusão do dia do começo e inclusão do dia do vencimento - considerando as definições contidas nos níveis mínimos de serviço contratados.

4.8.3. A CONTRATADA deverá zelar pelo cumprimento de todos os prazos contratados, sob pena da aplicação de glosas e sanções administrativas conforme previsões contidas neste Termo de Referência e em seus Anexos.

4.9. A CONTRATADA deverá apresentar cronograma de implantação da(s) plataforma(s) em até, no máximo, 10 (dez) dias após recebimento da ordem de serviço (que por sua vez ocorrerá após assinatura do contrato e apresentação da garantia contratual – conforme obrigação contida nesta Termo de Referência.

4.9.1. O cronograma de implantação será negociado entre as partes considerando levantamento de processos, implantação sequenciada e prioridades do CONTRATANTE.

4.10. A(s) plataforma(s) de serviço deverá(ão) ser entregue(s) completamente funcional(is), incluindo todos os fluxos/módulos /funcionalidades mínimas obrigatórias no prazo máximo de até 90 (noventa) dias após entrega e aprovação do cronograma de implantação (início efetivo da execução contratual).

4.10.1. O prazo acima poderá ser prorrogado, a critério do CONTRATANTE, mediante situação devidamente justificada.

4.10.2. Durante o período de 90 (noventa) dias, a implantação da solução poderá ocorrer de forma planejada e escalonada, visando possibilitar a adequada revisão de fluxos e processos de trabalho, treinamento de usuários e migração de soluções mitigando o risco de descontinuidade de serviços críticos para o CONTRATANTE.

4.10.3. As etapas de implantação serão ajustadas entre as partes e registradas no PLANO DE IMPLANTAÇÃO, considerando como data limite o prazo de conclusão em até 90 (noventa) dias após início efetivo da execução contratual;

4.10.4. Eventuais necessidades de customização de fluxos/processos nativos não estão incluídas no prazo de implantação, porém, devem constar no Cronograma de Implantação com os respectivos prazos pactuados entre as partes para fins de acompanhamento da execução contratual; e

4.10.5. O marco de encerramento dessa etapa do processo – ou seja, a finalização da Implantação e início da operação efetiva da(s) plataforma(s) – será denominada “GO LIVE” e ensejará o início da execução dos demais itens da contratação, com pagamentos em bases mensais e/ou sob demanda, conforme definido no modelo de negócio da CONTRATADA.

4.11. A CONTRATADA deve designar equipe técnica qualificada para executar os processos de planejamento e implantação da solução, incluindo profissional com o perfil de gerente de projeto para coordenar essa fase junto ao CONTRATANTE. Ao final da fase de implantação a CONTRATADA também deverá entregar ao CONTRATANTE toda a documentação técnica que contenha informações necessárias à garantia da CONTINUIDADE DO NEGÓCIO (incluindo informações técnicas sobre as arquiteturas e configurações de integração entre soluções e recursos do ambiente do CONTRATANTE e a plataforma).

4.12. A CONTRATADA deverá se comprometer a habilitar as equipes do CONTRATANTE (ou terceiros indicados) no uso e administração da plataforma, de seus componentes de integração, de soluções complementares desenvolvidas e implantadas e nos produtos fornecidos dentro do escopo do contrato, repassando todo o conhecimento necessário para tal, com vistas a mitigar riscos de descontinuidade dos serviços e de dependência técnica.

4.13. A CONTRATADA está sujeita ao cumprimento de regramentos específicos que a obrigam a prover solução de CONTINUIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS em situações tais como:

4.13.1. Assegurar, nos casos de ocorrência de greves ou paralisações de seus colaboradores, a continuação da prestação dos serviços, por meio da execução de plano de contingência, inclusive nos casos de greve ou paralisação dos transportes públicos, hipótese em que deverá promover, às suas expensas, os meios necessários para que seus colaboradores cheguem aos seus respectivos locais de trabalho - não se aplicado essa hipótese à situações imprevistas e inevitáveis, envolvendo caso fortuito, força maior ou fato do príncipe;

4.13.2. Ao longo da execução do CONTRATO a CONTRATADA ficará obrigada a promover, gradativamente, a transferência de conhecimentos, capacitando, se solicitado, os técnicos do CONTRATANTE ou os da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços, sem ônus adicional ao CONTRATO - respeitados os direitos de terceiros e os compromissos de confidencialidade firmados entre as partes;

4.13.3. Reportar ao CONTRATANTE, imediatamente, qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades, observando as obrigações da CONTRATADA; e

4.13.4. Providenciar a substituição imediata dos profissionais alocados na prestação dos serviços que eventualmente não atendam aos requisitos mínimos estabelecidos neste TERMO DE REFERÊNCIA, ou mediante solicitação justificada do CONTRATANTE.

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

4.14. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na legislação brasileira vigente - incluindo a Instrução Normativa GSI/PR nº 05, de 30/08/2021, além dos requisitos abaixo relacionados:

4.14.1. É necessário que o(s) provedor(es) da(s) PLATAFORMA(S) em nuvem utilize(m) padrões de segurança apropriados para a segurança das informações armazenadas, considerando, inclusive, seu grau de classificação;

4.14.2. A CONTRATADA deverá adotar todas as medidas necessárias para assegurar a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade e a autenticidade das informações a serem tratadas na nuvem;

4.14.3. A CONTRATADA deverá implementar medidas para garantir a proteção dos dados, antecipando ameaças à privacidade, à segurança e à integridade, prevenindo acesso não autorizado às informações;

4.14.4. Os serviços contratados deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes vigentes no âmbito da Administração Pública Federal relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações (SIC) – em especial atenção à Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD); ao Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018 (que institui a Política Nacional de Segurança da Informação), à Instrução Normativa GSI/PR nº 01, de 27 de maio de 2020 (e suas normas complementares); à Instrução Normativa GSI/PR nº 05, de 30/08/2021 (e suas normas complementares) e, no que for aplicável, à Política de Segurança da Informação e Comunicações do CONTRATANTE e suas normas complementares (disponível em: <https://www.gov.br/fnde/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/seguranca-da-informacao>);

4.14.5. A CONTRATADA deverá credenciar junto ao CONTRATANTE todos os seus profissionais que venham a ser diretamente designados para prestar serviços, independentemente do formato de execução (presencial, remoto e/ou híbrido), bem como aqueles autorizados a retirar e/ou entregar documentos junto ao CONTRATANTE. Assim como deverá identificar qualquer equipamento de sua propriedade que venha a ser instalado nas dependências do CONTRATANTE, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança etc.;

4.14.6. A CONTRATADA deverá adotar critérios adequados para o processo seletivo dos profissionais que irão atuar diretamente na execução do OBJETO, com o propósito de evitar a incorporação de perfis que possam comprometer a segurança ou credibilidade do CONTRATANTE;

4.14.7. A CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE, com a antecedência mínima necessária, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução do Contrato para que seja providenciada a imediata revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados;

4.14.8. Ainda, no que couber, deverão ser observadas as recomendações do “Guia de Requisitos e de Obrigações quanto a Segurança da Informação e Privacidade” (disponível em: [https://www.gov.br/governodigital/pt-br/seguranca-e-protecao-de-dados/ppsi/guia\\_requisitos\\_obrigacoes.pdf](https://www.gov.br/governodigital/pt-br/seguranca-e-protecao-de-dados/ppsi/guia_requisitos_obrigacoes.pdf)).

4.15. Cada parte deverá zelar pela adoção de medidas razoáveis para proteger as informações confidenciais da outra parte e as usará somente para as finalidades cobertas pela execução do CONTRATO.

4.15.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo – sob pena de responsabilização civil, penal e/ou administrativa – sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte e/ou artefatos contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, incluindo meios de armazenamento e transferência, de que venha a ter conhecimento durante a execução do CONTRATO, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar tais informações – independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE ou por terceiros a tais documentos.

4.16. A CONTRATADA não divulgará a terceiros, afiliadas, prestadores de serviços e outros representantes quaisquer informações cobertas pelos termos de SIGILO, exceto quando necessárias à execução de suas obrigações contratuais e sujeita ao cumprimento dos mesmos termos pela parte receptora.

4.17. Em relação ao TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS, a participação no processo de contratação importa na manifestação de inequívoco consentimento do titular dos dados pessoais que tenham se tornado públicos como condição para participação na licitação e para contratação, para tratamento pelo FNDE, na forma da Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), seja o titular pessoa física direta ou indiretamente relacionada a licitante, inclusive empregados contratados e/ou terceirizados, quando for o caso;

4.17.1. A CONTRATADA está ciente de que esta Administração - controladora dos dados – sempre que possível tomará decisões referentes ao tratamento de seus dados pessoais, bem como realizará o tratamento de tais dados, envolvendo operações como as de coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;

4.17.2. O FNDE fica autorizado a compartilhar os dados pessoais do Titular com outros agentes de tratamento de dados, caso seja necessário para finalidade específica, observados os princípios e as garantias estabelecidas pela Lei nº 13.709/2018.

4.18. O representante legal da CONTRATADA deverá assinar o Termo de de Compromisso e Manutenção de Sigilo - Termo de Confidencialidade e os Termos de Ciência e Responsabilidade (cfe. Anexos 15 e 16).

4.19. A DATAPREV deve manter em sua posse termos de confidencialidade, e de ciência e responsabilidade próprios, ou documentos análogos, com os empregados envolvidos na prestação dos serviços que garantam as condições de confidencialidade e segurança exigidas neste Termo de Referência e no contrato que vier a ser celebrado.

4.19.1. Aplica-se à presente contratação o disposto na Norma N/SI/008/00 da DATAPREV, que dispõe sobre a Gestão de Registros de Eventos (logs).

#### **4.20. Dos planos e procedimentos:**

4.20.1. A Solução ofertada pela CONTRATADA deverá dispor de plano de comunicação de incidentes, devendo a CONTRATADA informar imediatamente à CONTRATANTE todos os incidentes de segurança da informação ou existência de vulnerabilidades do objeto da contratação, assim considerados os eventos não previstos ou não desejados, bem como qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas que tenham ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente de dolo, que acarretem dano à confidencialidade, disponibilidade, integridade ou autenticidade dos dados do CONTRATANTE;

4.20.2. A CONTRATADA deverá possuir processo de análise e gestão de riscos de segurança de informação compatível aos dispositivos da Instrução Normativa GSI/PR nº 03, de 28 de maio de 2021;

4.20.3. O processo de análise e gestão de riscos deve prever análises periódicas, mantendo-se um plano de gestão de riscos atualizado e disponível à CONTRATANTE, contendo no mínimo: a descrição da metodologia utilizada, os riscos identificados, inventário e mapeamento dos ativos de informação, estimativa dos riscos levantados, avaliação, tratamento e monitoramento dos riscos, assunção ou não dos riscos e outras informações pertinentes;

4.20.4. A CONTRATADA deve possuir e manter às informações disponíveis à CONTRATANTE:

4.20.4.1. Os resultados dos testes de avaliação dos mecanismos descritos no plano relacionados à disponibilidade dos dados e serviços em caso de interrupção;

4.20.4.2. Plano de resposta à incidentes contendo os procedimentos relacionados à prevenção e resposta aos incidentes referentes aos serviços objetos deste Termo de Referência;

4.20.4.3. Os resultados respostas a incidentes relacionados com os serviços.

#### **4.21. Da localização dos dados e informações:**

4.21.1. A CONTRATADA deverá assegurar que os dados, metadados, informações e conhecimento, produzidos ou custodiados pelo CONTRATANTE no território brasileiro, bem como suas cópias de segurança, permaneçam exclusivamente neste território, se este for o território escolhido pelo CONTRATANTE para instanciar serviços, processar ou hospedar dados. A transferência internacional de dados poderá ocorrer quando o CONTRATANTE optar por instanciar serviços, processar ou hospedar dados em território estrangeiro, conforme previsto na legislação.

#### **4.22. Do tratamento da informação:**

4.22.1. O CONTRATANTE deverá observar integralmente os dispositivos constantes da IN GSI/PR nº 5, de 30 de agosto de 2021, que dispõe sobre os requisitos mínimos de segurança da informação para utilização de soluções de computação em nuvem pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Federal.

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

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

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

4.23.2. Quando for o caso, atuar no estabelecimento do CONTRATANTE com urbanidade e cortesia;

4.23.3. Requisitos ambientais (desde que guardem pertinência e relevância para atendimento da demanda):

4.23.3.1. O presente processo deve estar aderente à Lei nº 12.305/2010 que Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, quando aplicável ao objeto, em especial a responsabilidade compartilhada pelo ciclo de vida dos produtos, se comprometendo a aplicar o disposto nos artigos de 31 a 33 da Lei nº 12.305/2010 e nos artigos 13 a 20 do Decreto nº 10.936/2022, principalmente, no que diz respeito à LOGÍSTICA REVERSA;

4.23.3.2. Fazer uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais:

4.23.3.2.1. A CONTRATADA deverá entregar os documentos solicitados na forma digital, com vistas a evitar ou reduzir o uso de papel e impressão, em atendimento ao Art. 9º da Lei nº 12.305/2010;

4.23.3.3. Racionalizar o consumo de energia:

4.23.3.3.1. As configurações de hardware e software deverão ser realizadas visando alto desempenho com a utilização racional de energia, evitando-se a sobrecarga de equipamentos ou dispositivos elétricos e eletrônicos;

4.23.3.3.2. Utilizar de forma eficiente o espaço de armazenamento virtual e ofereçam o máximo de desempenho de processamento com o menor impacto ou comprometimento a capacidade de processamento dos recursos tecnológicos do CONTRATANTE.

4.23.4. Os requisitos ambientais devem considerar as disposições do Guia Nacional de Contratações Sustentáveis (<https://www.gov.br/agu/pt-br/composicao/cgu/cgu/guias/guia-de-contratacoes-sustentaveis-set-2023.pdf>).

#### **Requisitos da Arquitetura Tecnológica**

4.24. Desde que não haja conflito com os termos da proposta comercial apresentada pela CONTRATADA, a execução dos serviços contratados deverá seguir as diretrizes técnicas, operacionais, processos e ferramentas definidas pela Diretoria de Tecnologia e Inovação (DIRTI/FNDE), conforme metodologia definida e sob supervisão de profissionais designados pelo CONTRATANTE;

4.24.1. 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;

4.24.2. As definições acerca da arquitetura tecnológica, padrões e diretrizes de desenvolvimento de soluções de software estarão, sempre que aplicável, definidas na metodologia técnica aprovada pelo CONTRATANTE e/ou em seus documentos de apoio;

4.24.3. No que couber, na execução do objeto, a CONTRATADA deve manter observância às políticas, regulamentações, especificações técnicas e orientações definidos pelos seguintes padrões de Governo:

4.24.3.1. Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico (e-PING) e Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (e-MAG), conforme as Portarias Normativas SLTI nº 5, de 14 de julho de 2005 e nº 3, de 7 de maio de 2007 e suas atualizações;

4.24.3.2. Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil), conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, quando houver necessidade de utilização de certificação digital; e

4.24.3.3. Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos (e-ARQ Brasil), quando a solução abranger a gestão de documentos arquivísticos digitais e não digitais, conforme Resolução do CONARQ nº 32, de 17 de maio de 2010 e suas atualizações.

Requisitos de Projeto e de Implementação

- 4.25. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos a seguir:
- 4.25.1. O CONTRATANTE e/ou seus representantes formalmente designados reterão autoridade, discricção e direitos exclusivos de aprovação sobre as atividades relacionadas aos projetos e processos operacionais relacionados à execução, verificação e validação dos serviços executados sob escopo do Contrato – de acordo com as definições de sua metodologia técnica vigente;
- 4.25.2. O CONTRATANTE e/ou seus representantes formalmente designados terão o direito de revisar, aceitar e rejeitar todos os componentes, entregas e atividades que a CONTRATADA e/ou sua equipe técnica estiver obrigada a fornecer nos termos do Contrato ou de uma Ordem de Serviço aplicável, de acordo com a metodologia aplicada;
- 4.25.3. Todos os serviços relativos às PLATAFORMAS providas (itens 1, 2 e 3) serão fornecidos pela CONTRATADA na modalidade SaaS – conforme definição contida na alínea “z” do item 2.1 do Anexo I da Portaria SGD/MGI nº 1.950/2023 – o que significa que o FNDE, na qualidade de CONTRATANTE, não precisará investir em infraestrutura para a implementação da solução e/ou em recursos técnicos para gerenciamento de hardware e software.

Requisitos de Implantação

- 4.26. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos a seguir:
- 4.26.1. A CONTRATADA deverá estar apta a iniciar a prestação dos serviços contratados de acordo com o planejamento de atividades realizado em comum acordo com a CONTRATANTE, após reunião inicial do CONTRATO e mediante recebimento de ORDEM DE SERVIÇO INICIAL formalizada pelo CONTRATANTE;
- 4.26.2. Decorrido o período definido entre partes, no planejamento das atividades, para início da prestação dos serviços do contrato, após a assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá respeitar os prazos definidos no item 6.1 do presente Termo de Referência;
- 4.26.3. Os primeiros 90 (noventa) dias do primeiro ciclo de execução contratual serão considerados como PERÍODO DE ADAPTAÇÃO E AJUSTES, durante o qual a CONTRATADA deverá efetivar todos os procedimentos de início da execução e os ajustes que se mostrarem necessários ao alinhamento e/ou adequação de seus processos internos e outras transições necessárias de modo a assegurar a execução satisfatória dos serviços;
- 4.26.4. Exclusivamente durante o PERÍODO DE ADAPTAÇÃO E AJUSTES OPERACIONAIS a incidência de eventuais reduções/glosas à remuneração, em função do eventual descumprimento de metas dos indicadores de níveis mínimos de serviço, caso ocorram, serão aplicadas de acordo com a seguinte proporcionalidade:

Quadro: Detalhamento do período de adaptação e ajustes operacionais.

PERÍODO	PROPORCIONALIDADE
Primeiro ciclo de faturamento (primeiros 30 dias após a conclusão da implantação – “go live”)	As eventuais reduções/glosas resultantes de não cumprimento de SLAs, se houver, serão aplicadas na proporcionalidade de 1/4 (25%) do valor total apurado.
Segundo ciclo de faturamento (60 dias após a conclusão da implantação)	As eventuais reduções/glosas resultantes de não cumprimento de SLAs, se houver, serão aplicadas na proporcionalidade de 2/4 (50%) do valor total apurado.
Terceiro ciclo de faturamento (90 dias após a conclusão da implantação)	As eventuais reduções/glosas resultantes de não cumprimento de SLAs, se houver, serão aplicadas na proporcionalidade de 3/4 (75%) do valor total apurado.
A partir do quarto ciclo de faturamento	As eventuais reduções/glosas resultantes de não cumprimento de SLAs, se houver, serão na totalidade (100%) do valor total apurado.

- 4.26.5. Durante o período de adaptação, embora haja aplicação proporcional de reduções/glosas, todos os indicadores de níveis mínimos de serviço serão normalmente apurados durante esse período para fins de histórico, monitoramento e subsídio às decisões quanto a possível necessidade de ajustes operacionais;
- 4.26.6. Os prazos específicos, quando não fixados neste TERMO DE REFERÊNCIA, serão consignados na respectiva ORDEM DE SERVIÇO. Como padrão e quando não especificado em contrário, todos os prazos serão contados em horas úteis e/ou dias úteis;



4.26.7. A interrupção na execução dos serviços por parte da CONTRATADA não interrompe a contagem dos prazos de execução contratual ou daqueles previstos nas respectivas ORDENS DE SERVIÇO, salvo por motivo formalmente justificado pela CONTRATADA e aceito pelo CONTRATANTE;

4.26.8. A dinâmica da execução de todas as etapas de implantação, até a operação normal do contrato, está resumida em quadro do item 6.1.3 do presente Termo.

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

4.27. 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**

4.28. Os serviços de que compõem a presente contratação deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços.

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

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

4.29.1. A CONTRATADA reconhece e concorda que é responsável por fornecer recursos de pessoal adequados e suficientes para cumprir suas obrigações relacionadas à execução do Contrato, de acordo com as especificações definidas pelo CONTRATANTE;

4.29.2. A CONTRATADA reconhece e concorda que é responsável por assegurar a contratação de profissionais que atendam integralmente aos requisitos previstos e, inclusive, que possuam comportamento ético e interpessoal adequado à execução dos serviços contratados – respondendo solidariamente pelos atos de seus colaboradores. Conforme aplicável, para a característica dos serviços contratados, a CONTRATADA deve garantir que sua equipe profissional seja treinada, qualificada e esteja disponível para executar os serviços atribuídos.

4.30. Da capacitação contínua da equipe técnica da Contratada:

4.30.1. Em atenção aos critérios de qualidade na prestação dos serviços, é desejável que CONTRATADA invista na contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento de sua equipe técnica de modo a capacitá-los a atender as demandas atuais e futuras do CONTRATANTE, bem como às atualizações tecnológicas e/ou produtos e/ou métodos de trabalho que vierem a ser implementados durante a vigência contratual – além das qualificações técnicas mínimas já previstas. No entanto, o CONTRATANTE não custeará nem reembolsará despesas com cursos e/ou treinamentos para os profissionais da CONTRATADA.

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

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

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

4.33. A CONTRATADA deve fornecer meios para contato e **registro de ocorrências** com funcionamento 24 horas por dia e 07 dias por semana de maneira eletrônica.

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

4.35. A CONTRATADA deverá ainda observar integralmente os requisitos de Metodologia de Trabalho descritos a seguir:

4.35.1. Os serviços serão executados de forma indireta por meio da CONTRATADA, e os resultados mensurados pelo CONTRATANTE;

4.35.2. A CONTRATADA deverá empregar, sempre que possível, recursos de metodologias ágeis, DEVOPS (Development and Operations) nas atividades de automação necessárias para assegurar o gerenciamento, monitoramento e operação dos serviços;

4.35.3. Cabe à CONTRATANTE manter os cadastros atualizados de suas credenciais de acesso às ferramentas disponibilizadas pela CONTRATADA;

4.35.4. Cabe à CONTRATANTE observar a configuração de uso de seus serviços de nuvem, visando adequada contabilização destes serviços para fins de faturamento, se for o caso; e

4.35.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar ferramenta que possibilite o controle dos custos pelo CONTRATANTE.

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

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

- 4.36.1. É vedado o tratamento, em ambiente de nuvem contratado, de informações não autorizadas pelo CONTRATANTE;
- 4.36.2. A Solução deverá prover mecanismo de acesso protegido aos dados, por meio de chave de criptografia, garantindo que apenas aplicações e usuários autorizados tenham acesso;
- 4.36.3. A Solução deverá permitir a criptografia automática de dados e objetos armazenados usando AES (Advanced Encryption Standard) de, no mínimo, 256 bits ou outro algoritmo com força de chave equivalente ou superior, neste último caso desde que aprovado pelo CONTRATANTE;
- 4.36.4. A solução deverá possibilitar comunicação criptografada e protegida para transferência de dados;
- 4.36.5. A solução deverá dispor de recursos que garantam a segurança da informação dos dados do CONTRATANTE, incluindo os seguintes itens: solução de controle de tráfego de borda do tipo firewall (norte-sul, leste/oeste, e de aplicações), solução de prevenção e detecção de intrusão (IDS/IPS) e Solução anti-DDoS;
- 4.36.6. A CONTRATADA comprometer-se-á a preservar os dados do CONTRATANTE contra acessos indevidos e abster-se-á de replicar ou realizar cópias de segurança (backups) destes dados fora de ambientes de computação em nuvem, devendo informar imediatamente e formalmente à CONTRATANTE qualquer tentativa, inclusive por meios judiciais, de acesso por parte de outra nação a estes dados.

## **Vistoria**

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

## **Sustentabilidade**

- 4.38. 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:

- 4.38.1. No que couber, visando a atender ao disposto na legislação aplicável – em destaque às Instruções Normativas nº 05/2017/SEGES e nº 94/2022/SGD – a CONTRATADA deverá priorizar, para a execução dos serviços, a utilização de bens que sejam no todo ou em partes compostos por materiais recicláveis, atóxicos e biodegradáveis.

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

- 4.39. Não se aplica à presente contratação.

## **Da vedação de utilização de marca/produto na execução do serviço**

- 4.40. Não se aplica à presente contratação.

## **Da exigência de carta de solidariedade**

- 4.41. Não será exigida carta de solidariedade.

## **Subcontratação**

- 4.42. É admitida a subcontratação parcial do objeto, nas seguintes condições: .

- 4.42.1. A subcontratação fica limitada a 20% (vinte por cento) do valor global do CONTRATO;

- 4.42.1.1. Para todos os fins de direito, o eventual licenciamento das Plataformas referentes aos itens 1, 2 e 3 pelo PROVEDOR contratado junto ao fabricante/desenvolvedor não é considerado como subcontratação. Assim como não é considerado subcontratação o eventual custeio de serviços de computação em nuvem para provimento do objeto.

- 4.42.2. Como condição à subcontratação, a CONTRATADA deverá apresentar os seguintes documentos:

- 4.42.2.1. Comprovação da regularidade fiscal, previdenciária e trabalhista da(s) sociedade(s) subcontratada(s), através do SICAF e/ou através das certidões previstas no EDITAL;

- 4.42.2.2. Comprovação proporcional de capacidade técnica para execução dos serviços subcontratados, segundo os mesmos critérios dos Atestados de Capacidade Técnica previstos neste TERMO DE REFERÊNCIA;

- 4.42.2.3. Certidão negativa de pedido de falência, concordata ou recuperação judicial ou extrajudicial, expedida na sede da pessoa jurídica subcontratada;

- 4.42.2.4. Termo de Confidencialidade e Segurança das Informações assinado pelo representante legal da subcontratada; e

- 4.42.2.5. Anuência/autorização prévia da ADMINISTRAÇÃO CONTRATANTE, a quem exclusivamente incumbe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto.

4.42.3. Em nenhuma hipótese será admitida a sub-rogação completa ou da parcela principal da obrigação assumida pela CONTRATADA. Também não será admitida subcontratação para o fornecimento de bens, exceto quando estiver vinculado à prestação de serviços acessórios;

4.42.4. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da CONTRATADA pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante a CONTRATANTE pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação – assim como permanece a responsabilidade da CONTRATADA pelo atendimento aos critérios de aceitação, cumprimento de requisitos técnicos e atendimento aos níveis mínimos de serviço;

4.42.5. Não será admitida a subcontratação se a CONTRATADA não apresentar os documentos arrolados acima; se a(s) sociedade(s) a ser(em) subcontratada(s) estiver(em) suspensa(s) de contratar e licitar com o CONTRATANTE; e/ou se estiver(em) impedida(s), por qualquer motivo, de receber recursos públicos;

4.42.6. Quando utilizada a SUBCONTRATAÇÃO nos termos do art. 7º do Decreto nº 8.538/2015 incluem-se às responsabilidades da CONTRATADA:

4.42.6.1. Comprovar, ao longo da vigência contratual, a regularidade fiscal das microempresas e/ou empresas de pequeno porte subcontratadas no decorrer da execução do contrato, quando se tratar da subcontratação prevista no Art. 48, inciso II, da Lei Complementar n. 123, de 14 de dezembro de 2006;

4.42.6.2. Substituir a empresa subcontratada, no prazo máximo de trinta dias, na hipótese de extinção da subcontratação, mantendo o percentual originalmente subcontratado até a sua execução total, notificando o órgão ou entidade contratante, sob pena de rescisão, sem prejuízo das sanções cabíveis, ou a demonstrar a inviabilidade da substituição, hipótese em que ficará responsável pela execução da parcela originalmente subcontratada; e

4.42.6.3. Responsabilizar-se pela padronização, pela compatibilidade, pelo gerenciamento centralizado e pela qualidade da subcontratação.

4.43. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à subcontratação.

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

4.44. Não se aplica à presente contratação.

#### **Garantia da Contratação**

4.45. Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar.

#### **Da Confidencialidade**

4.46. As Partes obrigam-se a manter o mais completo e absoluto sigilo e confidencialidade sobre quaisquer Informações Confidenciais da outra parte a que tiverem acesso no curso da relação entre as partes ou como resultado dela, seja por meio de comunicações verbais, documentais ou pela visita às instalações e/ou contatos com clientes, fornecedores ou parceiros da outra parte, não podendo, sob qualquer pretexto, direta ou indiretamente, por si ou por terceiros, divulgar, revelar, tirar proveito, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento de tais informações a terceiros, ressalvados os casos definidos em lei ou por expressa determinação judicial.

4.47. Para fins deste instrumento, estabelecem as partes que a expressão “Informações Confidenciais” compreende quaisquer dados, documentos e/ou informações técnicas, comerciais e/ou pessoais de uma parte que a outra parte venha a ter conhecimento, acesso, ou que lhe venham a ser confiados, tais como, mas não se limitando a técnicas, fórmulas, padrões, compilações, invenções, planos de ação, relatórios de vendas, desempenho de publicidade, “know-how”, especificações, projetos, métodos e técnicas ou processos que tenham ou não valor econômico, efetivo ou potencial, inclusive em relação a outra parte e seus clientes, fornecedores, associados, distribuidores ou quaisquer outras pessoas, físicas ou jurídicas, com que a outra parte mantenha relações comerciais e/ou jurídicas. Também são considerados “Informações Confidenciais” os dados, textos, correspondências e quaisquer outras informações reveladas oral ou visualmente, independente do meio através do qual forem transmitidas, independentemente de indicarem esta natureza.

4.48. Se qualquer das partes vier a ser obrigada a revelar isoladamente quaisquer “Informações Confidenciais” para qualquer órgão do Poder Público, enviará prontamente à outra parte aviso por escrito com prazo suficiente para permitir a esta requerer eventuais medidas ou recursos apropriados. A parte revelará tão somente as informações que forem legalmente exigíveis e empreenderá seus melhores esforços para obter tratamento confidencial para quaisquer “Informações Confidenciais” que foram assim reveladas.

4.49. Na hipótese de término ou rescisão deste instrumento, por qualquer motivo, ou mediante simples solicitação de uma das partes, a outra parte concorda em lhe devolver, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, todos os documentos da outra parte que estiverem em seu poder, sob pena de ficar caracterizado o esbulho possessório, independentemente de notificação.

4.50. As partes responsabilizam-se, por si e por seus prepostos, sob as penas da lei, pela utilização das “Informações Confidenciais”, obrigando-se à manutenção de sigilo e confidencialidade das referidas informações, respondendo civil e criminalmente pelo descumprimento das disposições aqui contidas.

4.51. Não se caracterizam como “Informações Confidenciais” as que (i) as partes comprovadamente tenham conhecimento previamente à assinatura do presente instrumento; (ii) que se tornem públicas sem que as obrigações de sigilo e confidencialidade aqui assumidas tenham sido violadas.

4.52. A obrigação de sigilo e confidencialidade prevista neste termo subsistirá mesmo após sua vigência, por prazo indeterminado.

#### **Das Disposições Anticorrupção e Integridade**

4.53. As partes declaram, de forma irrevogável e irretratável, que cumprirão a Lei n.º 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) e o respectivo Decreto regulamentador, nº 11.129/2022, notadamente em ter e manter um Programa de Integridade (art. 56 do Decreto nº 11.129/2022), assim como as normas e exigências constantes das políticas internas da DATAPREV, comprometendo-se a não praticarem qualquer atividade que constitua violação à referida legislação.

4.54. As partes declaram, garantem e aceitam que, com relação a este Contrato, não praticarão nem tentarão praticar quaisquer solicitações, exigências, cobranças ou obtenções para si e para outrem de vantagem indevida ou promessa de vantagem indevida, a pretexto de influir em ato praticado por agente público e/ou privado, restando expresso, ainda, que nenhum favorecimento, taxa, dinheiro ou qualquer outro objeto de valor foi ou será pago, oferecido, doado ou prometido ou por qualquer de seus agentes ou empregados, direta ou indiretamente.

4.55. As partes, por meio de todos seus colaboradores, empregados e dirigentes, que trabalham direta ou indiretamente no Contrato também se obrigam a cumprir a legislação referida no subitem 13.1 e garante que não irão, em razão deste Contrato, ou de quaisquer outras transações comerciais envolvendo as partes, transferir qualquer coisa de valor, direta ou indiretamente, a qualquer pessoa do setor privado ou servidores e empregados públicos, de todas as esferas, a fim de obter ou manter qualquer outro benefício ou vantagem indevida.

4.56. As partes declaram e garantem que não estão (i) sob investigação em virtude de denúncias de suborno e/ou corrupção; (ii) no curso de um processo judicial e/ou administrativo ou foram condenados ou indiciados sob a acusação de corrupção ou suborno; (iii) listados em alguma entidade governamental, como o CGU-CEIS e o CNEP, ou suspeitos de práticas de terrorismo e/ou lavagem de dinheiro; (iv) sujeitos a restrições ou sanções econômicas e de negócios por prática anticoncorrencial; e (v) banidos ou impedidos, de acordo com qualquer lei que seja imposta ou fiscalizada por qualquer entidade governamental.

4.57. As partes obrigam-se a manter registros contábeis fidedignos e concordam que, poderão, a seu critério, proceder à verificação de integridade (Due Diligence) e qualquer verificação de *compliance* de que trata essa Cláusula, inclusive diligências visando avaliar o cumprimento de todos os regulamentos, leis e disposições normativas anticorrupção, sendo que cooperarão totalmente no curso de qualquer verificação de conformidade, obrigando-se a apresentar as informações e documentos eventualmente necessários, sempre que solicitado, inclusive quanto ao preenchimento, sempre que provocado, do Due Diligence de Integridade.

4.58. As partes realizarão, prontamente, notificação por escrito acerca do recebimento de qualquer notificação de qualquer entidade governamental – qualquer dos poderes e administração pública direta ou indireta – relacionadas a este instrumento, a fatos ou investigações relativas a atos de corrupção, a respeito de qualquer suspeita ou violação do disposto nas leis anticorrupção e ainda de participação em práticas de suborno ou corrupção, assim como o descumprimento de qualquer declaração prevista nesta Cláusula.

4.59. O descumprimento dessa Cláusula por uma das partes ou seus colaboradores, empregados e dirigentes, ressalvadas as demais hipóteses de rescisão previstas em lei ou neste instrumento, será considerado infração grave e conferirá à outra parte o direito de rescindir de imediato o Contrato, ficando obrigada a eximir esta de quaisquer ações, perdas e danos decorrentes de tal descumprimento. Ainda, nessa hipótese de violação a qualquer legislação anticorrupção e de integridade, a parte que violou os dispositivos desta cláusula ficará responsável por indenizar a outra contra todo e qualquer dano que esta suporte em razão do descumprimento das obrigações e declarações estabelecidas nesta Cláusula.

#### **Informações relevantes para o dimensionamento E/OU apresentação] da proposta**

4.60. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

4.60.1. As necessidades relacionadas à atualização técnica e tecnológica da atual solução de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM) utilizada pelo CONTRATANTE - considerando as diferentes quantidades e perfis de usuários, as diferentes quantidades e tipos de ativos de TI (incluindo hardware e software), os processos e atividades de gerenciamento de serviços implantados e em execução no órgão, de acordo com as estimativas apresentadas no ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR;

4.60.2. As necessidades relacionadas à implantação de solução para gestão unificada de atendimento (CSM) considerando as estimativas apresentadas no ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR;

4.60.3. As necessidades relacionadas à implantação de solução de hiperautomação/automação de serviços corporativos (ESM), considerando as estimativas apresentadas no ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR; e

4.60.4. As necessidades relacionadas ao provimento de serviços técnicos especializados em consultoria para atendimento às demandas de negócio, ciência de dados e tecnologia - considerando as estimativas apresentadas no ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR.

## 5. Papéis e responsabilidades

### 5.1. São obrigações do FNDE, como ÓRGÃO CONTRATANTE:

5.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante para acompanhar e fiscalizar a execução do CONTRATO;

5.1.2. Executar o acompanhamento e a fiscalização dos serviços contratados anotando em registro próprio as falhas detectadas - indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos colaboradores eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

5.1.2.1. Na ausência de informação do(s) gestor(es) e fiscal(is) do Contrato, o responsável será(ão) o(s) signatário(s) do CONTRATO.

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

5.1.4. Encaminhar formalmente as demandas por meio de Ordens de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

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

5.1.6. Atestar os serviços nos prazos determinados neste TERMO DE REFERÊNCIA e no CONTRATO;

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

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

5.1.9. Assegurar recursos financeiros necessários à realização dos serviços previstos no CONTRATO, por meio de dotação orçamentária específica;

5.1.10. Acompanhar a utilização dos recursos contratuais, adotando as providências necessárias para adequação e otimização de consumo dos serviços contratados;

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

5.1.12. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento do valor resultante da prestação do serviço à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.13. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

5.1.14. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da CONTRATADA, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

5.1.15. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:

5.1.15.1. Exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;

5.1.15.2. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar na empresa CONTRATADA;

5.1.15.3. Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da CONTRATADA, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado; e

5.1.15.4. Considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

5.1.16. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do CONTRATO;

- 5.1.17. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;
- 5.1.18. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA;
- 5.1.19. Assegurar que o ambiente de trabalho, inclusive seus equipamentos e instalações, apresentem condições adequadas ao cumprimento, pela contratada, das normas de segurança e saúde no trabalho, quando o serviço for executado em suas dependências, ou em local por ela designado;
- 5.1.20. Solicitar, formalmente, as providências que impliquem alterações contratuais;
- 5.1.21. Manter a CONTRATADA informada de quaisquer atos da Administração Pública que venham a interferir direta ou indiretamente nos serviços contratados;
- 5.1.22. Adotar providências necessárias que viabilizem a realização dos serviços objeto deste CONTRATO;
- 5.1.23. Fornecer à CONTRATANTE, completa e tempestivamente, as informações necessárias e demais subsídios congêneres indispensáveis à execução dos serviços;
- 5.1.24. Avaliar, aprovar, acompanhar, supervisionar e controlar os cronogramas de prestação de serviços;
- 5.1.25. Adotar as plataformas de gestão de serviços padronizadas, baseadas nas ferramentas que a CONTRATADA disponibilizar, como forma de identificação, comunicação, notificação e tratamento de acionamentos e solicitações de usuários. No caso de definição de outra ferramenta, a adoção pela CONTRATANTE ocorrerá conforme cronograma acordado entre as partes.
- 5.1.26. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer.
- 5.1.26.1. Não se incluem, na obrigação prevista no subitem 5.1.26 acima, a cessão dos direitos de propriedade de terceiros, tampouco dos direitos de propriedade relativos a serviços de IaaS, PaaS e SaaS, seus respectivos softwares, tecnologia e metodologias criadas por ou para, ou então licenciadas para a CONTRATADA, e quaisquer atualizações ou obras derivadas correspondentes, estando igualmente reservados à CONTRATADA todos os direitos de propriedade intelectual dos serviços disponibilizados sob licença e não vendidos.

## **5.2. São obrigações da DATAPREV, como CONTRATADA:**

- 5.2.1. Indicar formalmente PREPOSTO apto e seu substituto eventual, para  $\pi$  representá-la junto ao CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do CONTRATO e regular andamento dos serviços, os quais reportar-se-ão diretamente ao GESTOR 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. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, a execução do CONTRATO;
- 5.2.4. Prestar à CONTRATANTE os serviços objeto do CONTRATO, nos prazos e condições pactuadas, observando os níveis de serviços apresentados neste TERMO DE REFERÊNCIA, parte anexo do CONTRATO;
- 5.2.5. Assegurar a disponibilidade, confidencialidade e integridade dos dados, informações, sistemas informatizados, manuais, programas-fonte e objeto, base de dados ou outros recursos pertencentes à CONTRATANTE e armazenados ou sob a gestão da CONTRATADA;
- 5.2.6. 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 pelo CONTRATANTE;
- 5.2.7. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do CONTRATO pelo CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- 5.2.8. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 5.2.9. Manter regular sua situação junto ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, nos termos da Instrução Normativa SLTI nº 2, de 11 de outubro de 2010, e manter, durante toda a execução do CONTRATO, todas as condições que o habilitaram e qualificaram para a prestação dos serviços;
- 5.2.10. Responsabilizar-se pelos encargos de natureza civil, fiscal, comercial, trabalhista ou previdenciária decorrentes da execução dos serviços contratados, cabendo ao CONTRATANTE apenas o pagamento da remuneração na forma ajustada;
- 5.2.11. Quando especificada, manter, durante a execução do CONTRATO, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

- 5.2.12. Providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviço para o CONTRATANTE, de acordo com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados;
- 5.2.13. Disponibilizar pessoal para prover a execução dos serviços, nos regimes contratados, sem interrupção, mesmo que seja por motivos de férias, descanso semanal, licenças, faltas ao serviço, demissões e outros análogos, obedecidas as disposições da legislação trabalhista vigente;
- 5.2.14. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste documento e na proposta;
- 5.2.15. Apresentar ao CONTRATANTE, mediante solicitação e conforme periodicidade requerida, Relatórios de Gerenciamento de Níveis de Serviço que contemplem os resultados apurados pela CONTRATADA dos indicadores do ANS, bem como os descontos cabíveis;
- 5.2.16. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 5.2.17. Emitir faturamento observando o quantitativo atestado pelo CONTRATANTE ou avençado após o tratamento das glosas interpostas por esta;
- 5.2.18. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do CONTRATO;
- 5.2.19. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- 5.2.19.1. Não se incluem, na obrigação prevista no subitem 5.2.19 acima, a cessão dos direitos de propriedade de terceiros, tampouco dos direitos de propriedade relativos a serviços de IaaS, PaaS e SaaS, seus respectivos softwares, tecnologia e metodologias criadas por ou para, ou então licenciadas para a CONTRATADA, e quaisquer atualizações ou obras derivadas correspondentes, estando igualmente reservados à CONTRATADA todos os direitos de propriedade intelectual dos serviços disponibilizados sob licença e não vendidos.
- 5.2.20. Fazer a transição contratual, quando for o caso;
- 5.2.21. A CONTRATADA fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado deste Contrato;
- 5.2.22. A CONTRATADA executará as atualizações tecnológicas e de segurança nos ambientes vinculados aos serviços prestados, sem ônus aos clientes, de acordo com as janelas de disponibilidade mais adequadas à continuidade do serviço.

### **5.3. São Obrigações Conjuntas (CONTRATANTE E CONTRATADA):**

- 5.3.1. Adotar as providências e mobilizar os recursos cabíveis, de modo a viabilizar a execução do objeto do CONTRATO;
- 5.3.2. Elaborar, quando couber, cronogramas detalhados envolvendo as etapas dos serviços, em conformidade com as especificações técnicas descritas nos ANEXOS deste TERMO DE REFERÊNCIA;
- 5.3.3. Não divulgar informações, dados, projetos, serviços e soluções de TI de propriedade da outra parte, nem falar em seu nome, em nenhum tipo de mídia, sem sua prévia autorização;
- 5.3.4. Tomar as medidas cabíveis para evitar que as informações de propriedade da outra parte sejam divulgadas ou distribuídas por seus empregados ou agentes; e
- 5.3.5. Zelar para que os órgãos integrantes de sua estrutura observem, rigorosamente, os procedimentos formalizados neste instrumento para o encaminhamento das solicitações de serviços e quaisquer outras comunicações à outra parte.

### **5.4. Das responsabilidades relacionadas à privacidade e proteção de dados pessoais**

- 5.4.1. As partes, por si e por seus colaboradores, obrigam-se a atuar no presente CONTRATO em conformidade com a legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais e as determinações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e/ou órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria, em especial a Lei 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, além das demais normas correlatas e políticas de proteção de dados existentes no âmbito interno das contratantes.
- 5.4.2. Para os fins deste CONTRATO, considera-se a DATAPREV como agente de tratamento, no papel de OPERADORA de Dados Pessoais, no âmbito de suas respectivas atuações, e o FNDE como agente de tratamento, no papel de CONTROLADOR de Dados Pessoais.
- 5.4.3. No que se refere à privacidade e proteção de dados pessoais são responsabilidades conjuntas das partes:

5.4.3.1. Proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais;

5.4.3.2. Proteger toda e qualquer informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável, assim como o dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;

5.4.3.3. Observar a legislação e normativos vigentes relativos à proteção aos dados pessoais e à privacidade dos titulares dos dados;

5.4.3.4. Observar e aplicar as orientações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) aplicáveis ao objeto do presente Contrato;

5.4.3.5. Realizar o tratamento de dados limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do contrato e do serviço contratado;

5.4.3.6. Utilizar os dados pessoais somente para a prestação dos serviços especificados no objeto da presente contratação;

5.4.3.7. Manter os dados pessoais no mais absoluto sigilo e exigir dos seus colaboradores, que de qualquer forma tratem os dados pessoais, a observância desta obrigação;

5.4.3.8. Limitar o acesso aos dados pessoais ao número mínimo de colaboradores que tenham necessidade de acessar referidas informações para fins de executar as atividades relacionadas ao objeto do contrato.

5.4.4. No que se refere à privacidade e proteção de dados pessoais são responsabilidades do CONTRATANTE:

5.4.4.1. Informar à CONTRATADA, o representante competente responsável pelas decisões referentes aos tratamentos de dados pessoais, conforme disposto no art. 41º da Lei nº 13.709/2018;

5.4.4.2. Na ausência de informação do representante pelos tratamentos de dados pessoais, o responsável será o signatário do CONTRATO;

5.4.4.3. Restringir o tratamento dos dados pessoais no mínimo necessário à prestação do serviço, conforme previsto na LGPD, normas correlatas e boas práticas de segurança e privacidade.

5.4.5. No que se refere à privacidade e proteção de dados pessoais são responsabilidades da CONTRATADA:

5.4.5.1. Realizar o Tratamento de Dados Pessoais no contexto da prestação dos serviços contratados, como Operador dos Dados Pessoais, conforme definições estabelecidas no art. 5º da Lei nº 13.709/2018;

5.4.5.2. Designar e informar à CONTRATANTE, preferencialmente antes do início do tratamento dos dados, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados da assinatura do Contrato, o seu representante que irá atuar como Encarregado pela Proteção de Dados (EPD/DPO), a quem competirá atuar como canal de comunicação entre a CONTRATANTE, a CONTRATADA e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);

5.4.5.3. Garantir o rastreamento dos dados pessoais sob sua custódia - cuja responsabilidade da CONTRATADA se limita ao rastreamento dos dados enquanto estiverem sob sua custódia;

5.4.5.4. Armazenar os dados obtidos em razão desse contrato em banco de dados seguro, mantido em território nacional, com garantia de registro das transações realizadas na aplicação de acesso (log) e adequado controle de acesso baseado em função (*role based access control*) e com transparente identificação do perfil dos credenciados, tudo estabelecido como forma de garantir inclusive a rastreabilidade estabelecida pela Controladora de Dados e a franca apuração, a qualquer momento, de desvios e falhas, vedado o compartilhamento desses dados com terceiros, salvo mediante autorização expressa da Controladora de Dados;

5.4.5.5. Dar conhecimento formal aos seus empregados vinculados à prestação do serviço acerca das obrigações e condições acordadas neste Contrato;

5.4.5.6. Manter o mais absoluto dever de sigilo sobre as bases de dados que contenham ou possam conter dados pessoais ou segredos de negócio cujos acessos foram previamente autorizados pelo Encarregado de Dados da CONTRATANTE, ou por quem este delegar;

5.4.5.7. Manter contato formal, por meio do seu "Encarregado" ou "DPO" com o Encarregado do CONTRATANTE e da Controladora de Dados, acerca da ocorrência de qualquer incidente que implique violação ou risco de violação de dados pessoais, com a máxima brevidade, conforme Acordo de Nível de Serviços estabelecido, para que este possa adotar as providências devidas, na hipótese de questionamento das autoridades competentes.



## 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: de acordo com o cronograma de atividades definido entre as partes, formalizado mediante 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. O período de apuração dos serviços objeto do CONTRATO compreende o intervalo entre o 3º (terceiro) dia do mês anterior até o 2º (segundo) dia do mês da prestação dos serviços - ou conforme definido entre as partes considerando o modelo de negócio da CONTRATADA.

6.1.2.2. O modelo de faturamento dos serviços é aquele definido na PROPOSTA COMERCIAL da CONTRATADA, que integra este TERMO DE REFERÊNCIA como documento ANEXO.

6.1.2.2.1. Para os itens 1, 2 e 3 o faturamento será efetuado em parcela mensal considerando o somatório do valor unitário mensal dos componentes de cada PLATAFORMA, de acordo com os respectivos catálogos apresentados nos ANEXOS 05, 06 e 07 deste Termo de Referência - descontando-se as eventuais glosas por não cumprimento de níveis mínimos de serviço, caso ocorram.

6.1.2.2.2. Para os itens 4, 5 e 6 o faturamento ocorrerá de acordo com as demandas formalizadas em ordens de serviço específicas - considerando a quantidade efetiva de unidades de serviço executadas e as eventuais glosas por não cumprimento de níveis mínimos de serviço, caso ocorram.

6.1.2.3. Encerrado o período de apuração, a CONTRATADA encaminhará ao CONTRATANTE os Relatórios de Aprovação de Serviços (RAS), em meio físico ou digital.

6.1.2.4. A CONTRATANTE disporá de até 15 (quinze) dias corridos para análise dos serviços mensais de prestação continuada apresentados para aprovação, sendo 5 (cinco) dias para assinatura do Termo de Recebimento Provisório (TRP) e 10 (dez) dias para a assinatura do Termo de Recebimento Definitivo (TRD).

6.1.2.5. Em ato contínuo à análise, os Relatórios de Aprovação de Serviços (RAS) deverão ser atestados pelos fiscais técnicos, gestores contratuais ou fiscais administrativos em termo circunstanciado próprio (Termo de Recebimento Definitivo - TRD), conforme Portaria de Designação do CONTRATANTE, e enviados, conforme prazo estabelecido, à CONTRATADA para emissão de Fatura e Notas Fiscais.

6.1.2.6. Caso a CONTRATANTE verifique inconsistências ou discorde dos serviços apresentados no Relatório de Aprovação de Serviços (RAS), deve realizar seus apontamentos de forma quantificada, valorada e inequívoca em campo específico do relatório, encaminhando-os, dentro do prazo estabelecido, à CONTRATADA para análise e manifestação.

6.1.2.7. A CONTRATADA deverá analisar as alegações apontadas pela CONTRATANTE e, também em campo específico do RAS, manifestar sua concordância ou discordância acerca dos apontamentos.

6.1.2.8. Caso a CONTRATADA considere procedente as glosas formalizadas pela CONTRATANTE, deverá realizar as deduções, acréscimos ou ajustes necessários e dar seguimento à emissão da Fatura e Notas Fiscais. No expediente que acompanha a Fatura deverá ser enviado o Relatório de Aprovação de Serviços (RAS) contendo a manifestação formal da CONTRATADA sobre as glosas e a forma de adequação dos serviços.

6.1.2.9. Assumindo as glosas como não procedentes, a CONTRATADA deverá manifestar-se formalmente em campo específico do Relatório de Aprovação de Serviços (RAS) e devolver este relatório ao CONTRATANTE para tréplica. Se acatadas as justificativas da CONTRATADA, o CONTRATANTE deverá realizar o atesto do Relatório de Aprovação de Serviços (RAS) e devolvê-lo à CONTRATADA para emissão da Fatura e Nota Fiscal. Porém, mantendo-se a dissensão, far-se-á necessária a celebração de reunião para discussão e conciliação.

6.1.2.10. O prazo para tréplica pelo CONTRATANTE é de 30 (trinta) dias, prorrogável mediante acordo entre as partes.

6.1.2.11. Estabelecendo-se a divergência relativa à glosa, conforme descrito no item 6.1.2.8, é permitido à CONTRATADA faturar a quantidade e valor incontroverso.

6.1.2.12. Com o advento da conciliação sobre a glosa, caso existam ajustes, deduções ou acréscimos financeiros a serem realizados, estes deverão ser efetivados na competência em que se der a conclusão da conciliação. Nesta hipótese pode ocorrer o faturamento complementar das quantidades que se encontravam em controvérsia.

6.1.2.13. Caso a CONTRATADA não recepcione os Relatórios de Aprovação de Serviços (RAS) mensais de prestação continuada dentro do prazo definido no item 6.1.2.4 (15 dias corridos), considerar-se-ão como aceitos pela CONTRATANTE o quantitativo e demais informações constantes nos respectivos relatórios. Desta forma, fica a CONTRATADA autorizada a emitir Faturas e Notas Fiscais

conforme os relatórios por ela enviados. Fica a CONTRATADA também autorizada a emitir Faturas e Notas Fiscais caso não haja manifestação pela CONTRATANTE até o penúltimo dia do mês de sua competência; contudo, a apresentação da documentação de faturamento será realizada respeitando os prazos definidos no item 6.1.2.3.

6.1.2.14. No caso de serviços sob demanda, A CONTRATANTE poderá efetuar a análise dos serviços apresentados para aprovação no prazo máximo de 90 (noventa) dias corridos a partir da data de apresentação. Caso a CONTRATADA não recepcione os Relatórios de Aprovação de Serviços sob demanda dentro do prazo definido, considerar-se-ão como aceitos pela CONTRATANTE o quantitativo e demais informações constantes nos RAS. Desta forma, fica a CONTRATADA autorizada a emitir Faturas e Notas Fiscais conforme os relatórios por ela enviados.

6.1.2.15. A hipótese descrita nos itens 6.1.2.10, 6.1.2.12 e 6.1.2.13 não impede que a CONTRATANTE apresente ulteriormente o Relatório de Aprovação de Serviços (RAS) com apontamentos de glosas referentes aos serviços. Neste caso, contudo, todas e quaisquer correções, ajustes, deduções ou acréscimos resultantes da análise das glosas poderão ser efetivados somente nos períodos de apuração dos serviços seguintes daquele em que o RAS glosado foi recebido.

6.1.2.16. A qualquer tempo, durante a vigência contratual, nos termos da legislação vigente, eventuais inconformidades detectadas pela CONTRATANTE nos serviços prestados, não identificadas dentro do respectivo período de apuração, serão objeto de encaminhamento e análise pela CONTRATADA e, se cabíveis, providências para correção.

6.1.2.17. Caso a data de início e término de vigência deste Contrato ocorram em dia divergente do primeiro ou último dia do período de apuração, considerar-se-ão diferentes intervalos de dias, menores que 30 dias, para o primeiro e para o último período de apuração do Contrato.

6.1.2.18. Todos os cálculos quantitativos para fracionamento de períodos de apuração considerarão o mês comercial, de 30 dias.

6.1.3. Cronograma de realização dos serviços:

Quadro: Detalhamento do cronograma de execução contratual.

<b>Etapas / Marco do Contrato</b>	<b>Duração da Etapa (dias)</b>	<b>Início (Dia do Contrato)</b>	<b>Fim (Dia do Contrato)</b>
Emissão da Ordem de Serviço Inicial - CONTRATANTE	10	1	10
Apresentação do Cronograma - CONTRATADA	15	11	25
Serviços de Implantação das PLATAFORMAS	90	26	115 (GO LIVE)
Período de Adaptação e Ajustes	60	116	175
Operação Normal da Solução	-	176	-

Local da prestação dos serviços

6.2. Os serviços serão prestados nos endereços da CONTRATADA:

Quadro: Detalhamento de endereços da Contratada.

<b>Unidades</b>	<b>CNPJ</b>
Brasília-DF - Matriz Setor de Autarquias Sul, quadra 1, blocos E/F CEP: 70.070-931	42.422.253/0001-01
Rio de Janeiro - RJ - Filial	42.422.253/0002-84

Rua Professor Álvaro Rodrigues, 460 CEP: 22280-040			
São Paulo - SP - Filial  Rua Dr. Manoel Vitorino, 343, Brás CEP: 03.017-020		42.422.253/0019-22	
Outras Filiais			
João Pessoa – PB  42.422.253/0037-04	Florianópolis/SC  42.422.253/0017-60	Fortaleza/CE  42.422.253/0007-99	Natal/RN  42.422.253/0035-42

6.3. A contratada está autorizada a emitir notas fiscais nos CNPJs das suas unidades, conforme o local da efetiva prestação do serviço.

#### **Materiais a serem disponibilizados**

6.4. Quando for o caso, o CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA, durante a vigência do CONTRATO e exclusivamente com a finalidade de execução do OBJETO contratado:

6.4.1. Acesso físico às dependências relacionadas à prestação dos serviços;

6.4.2. Acesso lógico e os respectivos privilégios adequados nos sistemas, aplicações e ferramentas necessárias a perfeita execução dos serviços, exclusivamente para os profissionais diretamente envolvidos em sua execução;

6.4.3. Instalações e mobiliário necessários à execução dos serviços, não sendo permitido à CONTRATADA alocar nas dependências do CONTRATANTE profissionais que não atuem diretamente na execução do CONTRATO;

6.4.4. Acesso aos ambientes tecnológicos e soluções de software de sua propriedade necessário(a)s à execução das atividades contratadas, não desobrigando a CONTRATADA de fornecer eventuais soluções de software quando especificadas no escopo da contratação;

6.4.5. Com relação ao uso dos recursos de impressão do CONTRATANTE, a CONTRATADA somente efetuará as impressões estritamente associadas às atividades técnicas vinculadas aos serviços demandados pelo CONTRATANTE;

6.4.6. Com relação ao uso de recursos de telefonia do CONTRATANTE a CONTRATADA poderá fazê-lo em atendimento à estrita necessidade do serviço, podendo o CONTRATANTE estabelecer meios de controle adequados;

6.4.7. Os recursos de transporte providos pelo CONTRATANTE não poderão ser utilizados pela CONTRATADA, exceto quando na companhia de servidor do CONTRATANTE para atendimento a demandas do serviço;

6.4.8. Com relação ao uso de recursos tecnológicos (hardware e/ou software) da CONTRATADA no ambiente do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá observar que, no caso de optar por utilizar e/ou instalar alguma solução tecnológica no ambiente para apoio à prestação de serviços, fica obrigada a solicitar a autorização prévia à implementação para que o CONTRATANTE decida a respeito da adequação e possa adotar todas as providências cabíveis à eventual implementação. A solicitação por parte da CONTRATADA deverá incluir o projeto detalhado de implementação da solução, informando sua descrição, escopo de atuação, infraestrutura necessária, documentação de licenciamento e propriedade, benefícios e vantagens, os recursos profissionais e tecnológicos envolvidos, prazos e níveis de acesso necessários;

6.4.8.1. Toda solução tecnológica instalada nas dependências do CONTRATANTE, a pedido da CONTRATADA, será de livre acesso de consulta/auditoria aos representantes indicados pelo CONTRATANTE que, ocasionalmente e quando aplicável, pode contemplar – além dos servidores da área de Tecnologia da Informação, equipe de fiscalização contratual e representantes de órgão internos/externos de controle;

6.4.8.2. Caberá à CONTRATADA toda providência junto ao fabricante/fornecedor e/ou detentor da propriedade intelectual da solução tecnológica quanto à ciência e/ou autorização (se aplicável) das condições de uso do produto nas dependências do CONTRATANTE, afastando qualquer interpretação de aquisição da solução tecnológica pelo CONTRATANTE e/ou uso não autorizado;

6.4.8.3. Com relação ao espaço físico e aos recursos tecnológicos, a CONTRATADA deve estar ciente de que os recursos fornecidos serão os mesmos disponibilizados pelo CONTRATANTE a seus colaboradores próprios e que devem ser usados durante a vigência do CONTRATO exclusivamente para a execução dos serviços contratados.

6.5. À CONTRATADA caberá fornecer todos os demais recursos e condições técnicas necessárias à execução dos serviços, incluindo ferramentas específicas, materiais de apoio, materiais de identificação etc;

6.5.1. Os serviços que necessitarem de reuniões com os técnicos e unidades de negócio demandantes do CONTRATANTE, como entendimento e especificação de demanda, elaboração de protótipo, homologações assistidas, implantação etc., consultoria e suporte presencial, caso aplicável, podem ser feitos com a utilização de meios de conexão remota, estando esta deliberação a critério do CONTRATANTE;

6.5.2. É de inteira responsabilidade da CONTRATADA o provimento de recursos computacionais e de conectividade aos seus colaboradores que estejam em regime de trabalho remoto e/ou híbrido – que deve ocorrer em qualidade compatível com as exigências para cada tipo de trabalho.

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

6.6. O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

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

6.7. A transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se o que segue:

6.7.1. Ao longo da execução do contrato, a CONTRATADA ficará obrigada a promover, gradativamente, a transferência de conhecimentos sobre uso dos serviços e soluções, sem perda de informações, de forma a habilitar a equipe de técnicos do CONTRATANTE ou outra por ele indicada no uso da PLATAFORMA e de seus componentes de integração e/ou de soluções complementares desenvolvidas e implantadas e/ou nos produtos fornecidos dentro do escopo do CONTRATO;

6.7.2. A transferência de conhecimentos deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais, em eventos específicos de transferência de conhecimento, e preferencialmente à equipe gerencial indicada pela Diretoria de Tecnologia da Informação – se baseando em documentos técnicos e/ou manuais específicos das soluções, entre outros; e

6.7.3. A transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se o que segue: a CONTRATADA deverá prestar, sem ônus adicional, assistência à CONTRATANTE antes do encerramento ou rescisão contratual, para realizar a adequada migração dos dados previstos em um prazo máximo de 4 meses. A assistência está associada ao repasse de informações acerca das cargas de trabalho e informações técnicas que auxiliem a transição.

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

6.8. Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas:

6.8.1. A Transição Contratual inicial, a fim de preparar a CONTRATADA a assumir integralmente as obrigações advindas com o Contrato, deverá ser viabilizada sem ônus adicional ao CONTRATANTE, e será baseada em reuniões técnicas e repasse de documentos e/ou manuais específicos das soluções desenvolvidas;

6.8.2. O processo de Transição Contratual se inicia a partir do momento em que a CONTRATADA assume as responsabilidades, de forma gradual, pelos serviços prestados, preparando-se para o início efetivo da operação. A execução dessa etapa de repasse dos serviços deverá ser finalizada em no máximo 60 (sessenta) dias corridos a partir do início da prestação dos serviços;

6.8.3. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a CONTRATADA fica obrigada a promover atividades de encerramento contratual, adotando um plano de transição final, com transferência de conhecimentos e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos do CONTRATANTE ou os da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços, sem ônus adicional ao contrato;

6.8.4. Após o término do Contrato, a contratada deverá retirar todo e qualquer bem de que seja proprietária e que, eventualmente, esteja alocado nas instalações do CONTRATANTE, assim como providenciar a devolução de recursos que lhe tenham sido eventualmente cedidos pelo CONTRATANTE e, quando for o caso, a desinstalação de recursos de software de sua propriedade mantidos no ambiente do CONTRATANTE; e

6.8.5. A CONTRATADA deverá destruir ou eliminar as informações da CONTRATANTE apenas após concluída a assistência prevista acima, condicionada a autorização expressa e por escrito da CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá emitir um termo informando que os dados foram destruídos, de acordo com o padrão NIST 800-88.

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

6.9. Cada OS conterá o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo, conforme modelo descrito no Anexo 14.

6.9.1. O volume de serviços destinado à aplicação dos critérios de qualidade e metas de níveis mínimos de serviço exigidos deve corresponder à totalidade do volume efetivamente entregue, não sendo aplicável a avaliação por amostragem.

## Mecanismos formais de comunicação

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

### 6.10.1. Ordem de Serviço

6.10.1.1. Instrumento normativo padrão para formalização das demandas à CONTRATADA. A critério do CONTRATANTE, esse instrumento poderá ser substituído por registros eletrônicos em sistema informatizado hábil – inclusive no que diz respeito ao registro de requisições de serviço;

6.10.1.2. Encaminhadas as demandas à CONTRATADA, mediante Ordens de Serviço, a ciência do Preposto (e/ou do líder técnico do grupo de serviço) deve ser registrada em até, no máximo, 01:00 (uma) hora útil após recebimento do documento, na forma hábil pactuada entre as partes (inclusive por intermédio de sistema informatizado). Decorrido esse prazo e não firmada a ciência espontânea, o CONTRATANTE considerará a Ordem de Serviço como recebida pela CONTRATADA;

6.10.1.3. As Ordens de Serviço conterão, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Numeração de identificação (ID);
- b) Título e descrição da solicitação;
- c) Identificação do Gestor do Contrato;
- d) Identificação do responsável pela demanda na área requisitante (Fiscal Requisitante);
- e) Especificações quanto ao tipo e ao volume da demanda (incluindo descrição de macro atividades a serem executadas, quando aplicável);
- f) Especificação quanto a prazos de execução;
- g) Expectativa de remuneração, quando for o caso; e
- h) Outras informações necessárias, quando for o caso.

6.10.1.4. Os prazos específicos, quando não fixados no modelo de execução ou nos requisitos específicos do Item / Grupo de Serviço, serão consignados na respectiva Ordens de Serviço. Como padrão e quando não especificado em contrário, todos os prazos serão considerados horas corridas e/ou dias úteis – conforme a necessidade de detalhamento;

6.10.1.5. As Ordens de Serviço serão numeradas sequencialmente a partir da primeira ordem emitida acompanhada com o ano correspondente ao de sua abertura. Ao início de um novo ano, a numeração da OS poderá ser reiniciada. As Ordens de Serviços poderão ser abertas e gerenciadas por meio de sistema informatizado. Um modelo genérico de Ordens de Serviço é apresentado no Anexo D do presente Termo sendo que, a critério do CONTRATANTE, este modelo poderá ser alterado a qualquer tempo para atender às necessidades do serviço – devendo manter as informações mínimas necessárias à sua correta execução;

6.10.1.6. A abertura de Ordens de Serviços observará a capacidade de gestão do CONTRATANTE para gerenciar projetos e acompanhar demandas. Assim, como poderão ser replanejadas a qualquer momento a critério do CONTRATANTE, considerando suas necessidades e prioridades, o que será registrado no Histórico de Ocorrências;

6.10.1.7. A critério do CONTRATANTE, as ferramentas utilizadas nos processos e os modelos e padrões dos produtos e artefatos poderão ser atualizados em razão de evolução tecnológica ou metodológica, devendo a CONTRATADA se adequar em até 30 (trinta) dias corridos. O CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, visando a promover melhorias e/ou correções no processo, alterar o protocolo de gestão de ordens de serviços, desde que respeitadas as premissas definidas em Edital e mediante prévia comunicação à CONTRATADA; e

6.10.1.8. Em nenhuma hipótese a CONTRATADA poderá se recusar a prestar os serviços contratados, negando o recebimento ou o atendimento à Ordens de Serviços, exceto nas situações previstas em Lei;

6.10.1.9. A CONTRATADA deverá comunicar formalmente ao CONTRATANTE quaisquer fatores que possam afetar a execução dos serviços impactando os prazos, os custos ou a qualidade a ser entregue, quer esses fatores sejam provocados por ela ou pelo CONTRATANTE, antecipadamente à ocorrência dos efeitos. A falta dessa comunicação poderá, a critério do CONTRATANTE, implicar a não aceitação das justificativas.

### 6.10.2 Ata de Reunião:

6.10.2.1. É de responsabilidade do CONTRATANTE a elaboração de Ata de registro, contendo detalhamento dos assuntos tratados e deliberações da Reunião Inicial e demais reuniões, devendo a mesma fazer parte dos autos do processo relativo ao Contrato;

6.10.2.2. Todas as atas de reuniões e as comunicações entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, assim como todas as demais intercorrências contratuais, positivas ou negativas, serão arquivadas em processo próprio para fins de manutenção do histórico de gestão do Contrato.

### 6.10.3. Reuniões técnicas periódicas:

6.10.3.1. O CONTRATANTE e a CONTRATADA se reunirão periodicamente, no máximo a cada semestre, para avaliação técnica do andamento da execução contratual, apresentação de pontos de melhoria. Reuniões de monitoramento dos serviços ou outras reuniões extraordinárias poderão ser convocadas pelo CONTRATANTE sendo obrigação da(s) CONTRATADA(s) atender às convocações; e

6.10.3.2. É de responsabilidade do CONTRATANTE a elaboração de Ata de registro, contendo detalhamento dos assuntos tratados e deliberações das reuniões técnicas periódicas, devendo a mesma fazer parte dos autos do processo relativo ao Contrato.

6.10.4. Ofício:

6.10.4.1. Comunicado formal contendo avisos, notas, informes, respostas, solicitações e encaminhamento de documentação, dentre outros.

6.10.5. Sistema de abertura de chamados:

6.10.5.1. A CONTRATADA deverá implementar fluxo de trabalho para o registro e abertura de chamados, preferencialmente dentro da própria solução (desde que não consuma licenças do CONTRATANTE para essa finalidade), para atendimento dos serviços do próprio contrato. Estão dentro do escopo deste serviço as atividades básicas de administração da solução, incluindo a abertura e acompanhamento de chamados para o fabricante da solução, monitoramento do desempenho, atendimento de solicitações de serviço e resolução de incidentes e erros na solução.

6.10.6. E-mails e cartas:

6.10.6.1. Comunicação alternativa – que não implique necessariamente em comunicados formais – que deve ser usada para agilizar o encaminhamento de Ofícios e demais comunicações formais.

6.10.7. Relatórios de Serviço:

6.10.7.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar Relatórios de Serviço com o objetivo de demonstrar as atividades realizadas, os indicadores de nível de serviço e as intercorrências técnicas relacionadas à execução dos serviços. O formato e a periodicidade serão ajustados entre as partes por ocasião da Reunião Inicial; e

6.10.7.2. Objetivando a atestar a veracidade e a fidedignidade das informações e dados apresentados pela CONTRATADA, o CONTRATANTE poderá, a seu critério, exigir a comprovação das informações prestadas pela CONTRATADA, quer através do fornecimento de dados brutos ou através de auditoria nas ferramentas utilizadas para geração e tratamento desses dados. A recusa, a morosidade ou a comprovada má-fé da CONTRATADA em prover tais informações é passível de sanção através da aplicação das penalidades administrativas e contratuais cabíveis.

6.10.8. Outras formas de comunicação contratual podem ser definidas em comum acordo na reunião inicial.

#### **Da Formalização de Entrada em Produção e Saída de Produção**

6.11. A data de início da prestação dos serviços será formalizada através do Termo de Entrada em Produção – TEP do serviço contratado, a ser elaborado pelo preposto da CONTRATADA. O TEP, cujo modelo está definido no Anexo 18 do presente Termo, contendo a data de início da prestação dos serviços, será assinado eletronicamente pelo Preposto da CONTRATADA. O TEP deverá ser assinado eletronicamente, ainda, pelo Gestor do Contrato designado pelo CONTRATANTE ou, na ausência da nomeação do GESTOR, pelo representante do CONTRATANTE que realiza a interlocução do CONTRATANTE junto à CONTRATADA.

6.11.1. A data de início da prestação dos serviços, contida no TEP, será considerada para início da apuração dos serviços prestados e consequente apuração, medição e faturamento;

6.11.2. Na ausência do TEP devidamente formalizado, eventual prestação do serviço não será reconhecida pelo CONTRATANTE, que ficará desobrigado do pagamento referente à solução de TI;

6.11.3. Deverão constar como anexos ao TEP as autorizações pelos Controladores dos grupos de dados, quando aplicável;

6.11.4. A recusa injustificada de assinatura do TEP por parte do cliente poderá ensejar na rescisão do contrato;

6.12. Caso seja necessária a exclusão dos serviços do contrato, sem que haja a rescisão integral do contrato, ou a suspensão do serviço por expiração ou revogação da autorização pelos Controladores dos grupos de dados, a data final da prestação dos serviços será formalizada no Termo de Saída de Produção - TSP, a ser elaborado pelo preposto da CONTRATADA. O TSP, cujo modelo está definido no Anexo 18 do presente TERMO DE REFERÊNCIA, contendo a data final da prestação dos serviços, será assinado eletronicamente pelo Preposto da CONTRATADA. O TSP deverá ser assinado eletronicamente pelo Gestor do Contrato designado pelo CONTRATANTE ou, na ausência da nomeação do GESTOR, pelo representante do CONTRATANTE que realiza a interlocução do CONTRATANTE junto à CONTRATADA. A data final da prestação dos serviços, contida no TSP, será considerada para interrupção da apuração dos serviços prestados e consequente apuração, medição e faturamento.

6.12.1. Os serviços serão interrompidos imediatamente no caso de rescisão ou expiração da autorização pelos Controles dos grupos de dados.

6.12.2. Deverão constar como anexos ao TSP as revogações das autorizações pelos Controladores de grupo de dados trafegados pelos WebServices, se for o caso.

## **Formas de Pagamento**

6.13. 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**

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

6.15. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos Anexos 15 e 16 deste Termo de Referência.

## **Direitos Autorais e Propriedade Intelectual**

6.16. Os programas de computador ou soluções em tecnologia da informação, desenvolvidos pela CONTRATADA, relativos exclusivamente às regras de negócio dos sistemas relacionados à execução dos serviços ora contratados, formuladas pela CONTRATANTE durante a vigência deste Contrato, serão de titularidade da CONTRATANTE, nos termos do art. 4º da Lei nº 9.609, de 1998.

6.17. Os programas de computador ou soluções em tecnologia da informação, desenvolvidos pela CONTRATADA, a partir de necessidades identificadas por ela, e que venham a ser utilizados como ferramenta de apoio aos sistemas relacionados com os serviços ora contratados, constituirão propriedade intelectual da CONTRATADA, desde que os programas de computador ou soluções em tecnologia da informação sejam dispensáveis para o correto funcionamento e manutenção do sistema, bem como afastada qualquer possibilidade de dependência na gestão e operação do sistema.

6.18. De modo semelhante, os programas de computador ou soluções em tecnologia da informação, desenvolvidos pela CONTRATADA, anterior ou posteriormente ao presente Contrato, sem vinculação com os serviços ora contratados, poderão, a qualquer tempo e mediante solicitação formal da CONTRATANTE, ser utilizados na prestação de serviços, sempre que possam vir a agregar funcionalidades ao objeto principal deste Contrato, mediante termo de cessão de direito de uso, sem que ocorra qualquer alteração da titularidade original, que prevalecerá como sendo da CONTRATADA.

6.19. Todos os dados e informações armazenados nos bancos de dados da CONTRATANTE, hospedados na CONTRATADA, são de titularidade daquela. A CONTRATADA deve se abster de divulgar ou repassar quaisquer dados e informações, salvo se expressamente autorizada pela CONTRATANTE.

## **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 a Contratada 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 Contratada.

7.6. Tendo em vista as características do serviço a ser prestado - gerenciamento de serviços de TI EM NUVEM, com a solução sendo disponibilizada remotamente não há a necessidade de a Contratada manter preposto da empresa no local da execução do objeto.

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

## Reunião Inicial

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

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

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.

7.9.6. A reunião Inicial deverá, ainda:

7.9.6.1. Alinhar a forma de comunicação entre as partes, que deverá ocorrer preferencialmente entre o CONTRATANTE e o PREPOSTO da CONTRATADA;

7.9.6.2. Definir as providências necessárias para inserção da CONTRATADA no ambiente de prestação dos serviços;

7.9.6.3. Definir as providências de implantação dos serviços; e

7.9.6.4. Alinhar entendimentos e expectativas quanto aos modelos de execução e de gestão do Contrato.

## 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:

7.10.1. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no art. 125 da Lei nº 14.133, de 2021;

7.10.2. A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada juntamente com o documento da Contratada que contenha a relação detalhada destes, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso;

7.10.3. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto no Art. 155 da Lei nº 14.133, de 2021;

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

7.10.5. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada;

7.10.6. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas neste Termo de Referência; e

7.10.7. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o Art. nº 120 da Lei 14.133/2021.



## **Fiscalização Técnica**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **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 da Contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

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

## **Gestor do Contrato**

7.14. 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 da Contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (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 pela Contratada, 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.

**Critérios de medição e pagamento**

7.21. A medição de resultados ocorrerá mediante avaliação da execução do objeto detalhada no Relatório de Gerenciamento de Níveis de Serviços - RGNS, gerado pela CONTRATADA, considerando os indicadores e as condições estabelecidas nos seguintes anexos deste Termo de Referência:

Quadro: Detalhamento dos indicadores de níveis mínimos de serviço

INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO	
Anexo 11	Indicador de Disponibilidade Mínima das Plataformas Contratadas (aplicável aos itens 01, 02 e 03 da contratação)
Anexo 12	Indicador de Tempo Máximo de Resolução de Incidentes (aplicável aos itens 01, 02 e 03 da contratação)
Anexo 13	Indicador de Prazo de Atendimento dos Serviços de Consultoria (aplicável aos itens 04, 05 e 06 da contratação)

7.22. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nas situações em que a CONTRATADA:

7.22.1. não produzir os resultados acordados;

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

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

7.23. A utilização dos instrumentos de medição de resultados contidos no presente TERMO DE REFERÊNCIA não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

**Do recebimento**

7.24. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 5 (cinco) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a , da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

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

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

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

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

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

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

7.29. Após o recebimento provisório, os fiscais Técnico, Requisitante e Administrativo realizarão análise dos serviços entregues, considerando:

7.29.1. A avaliação da qualidade dos serviços realizados a partir da aplicação de listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em Contrato;

7.29.2. Identificação de eventuais não conformidades com os termos contratuais;

7.29.3. Verificação de aderência aos termos contratuais, a cargo do Fiscal Administrativo do Contrato;

7.29.4. Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica, a cargo dos Fiscais Administrativo e Técnico do Contrato;

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

7.29.6. Cálculo e encaminhamento à CONTRATADA de indicação de eventuais glosas por descumprimento de níveis mínimos de serviço exigidos por parte do Gestor do Contrato.

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

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

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

7.33. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos, refeitos ou substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

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

7.35. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

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

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

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

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

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

7.36. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

7.37. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pela Contratada, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

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

## **Procedimento de Teste de Inspeção**

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

7.39.1. Análise do Relatório de que trata o item 7.21 do presente Termo, elaborado pela CONTRATADA;

7.39.2. Análise de logs, registros de ocorrências e configurações dos ambientes computacionais relacionados aos serviços contratados, sob demanda; e

7.39.3. Revisão e Análise de Notas Técnicas, Ofícios e demais documentos relativos aos serviços contratados e que tenham sido emitidos no período de apuração.

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

7.40. O regramento relacionada à Infrações e sanções administrativas estão detalhado na CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA do Termo de CONTRATO.

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

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

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

7.42. Será rescindido o CONTRATO em execução com a CONTRATADA inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.

7.43. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 156, III e IV da Lei 14.133, de 2021, as empresas ou profissionais que:

7.43.1. Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

7.43.2. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados;

7.44. A aplicação de quaisquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133, de 2021, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

7.45. As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

7.46. Caso o CONTRATANTE determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 25 (vinte e cinco) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

7.47. Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

7.48. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

7.49. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

7.50. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

7.51. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

7.52. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

## **Liquidação**

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

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

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

7.55.1. o prazo de validade;

7.55.2. a data da emissão;

7.55.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

7.55.4. o período respectivo de execução do contrato;

7.55.5. o valor a pagar; e

7.55.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.56. 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 a Contratada providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

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

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

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

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

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

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

7.63. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

### **Prazo de pagamento**

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

7.64.1. No caso de atraso pelo Contratante, desde que a Contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, os valores devidos à Contratada serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice "IPCA - Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo" de correção monetária.

### **Forma de pagamento**

7.65. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela Contratada, sendo imprescindível que o CONTRATANTE comunique o fato imediatamente à CONTRATADA, especificando detalhadamente o pagamento realizado.

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

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

7.68. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

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

### Cessão de Crédito

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

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

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

7.72. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte da Contratada (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, tudo nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

7.73. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração.

7.74. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto Contratada, que continuará sob a integral responsabilidade da Contratada.

### Da Alteração Subjetiva

7.75. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

## 8. Do reajuste

8.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data-base vinculada à data do orçamento estimado, conforme previsto no Art. 92, § 3º da Lei 14.133/2021.

8.2. Após o interregno de um ano, será adotado como índice de reajuste do CONTRATO o Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA (<http://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/tag/icti/>), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, com base na seguinte fórmula (art. 5º do Decreto n.º 1.054, de 1994):

$R = V (I - I^0) / I^0$ , onde:

R = Valor do reajuste procurado;

V = Valor contratual a ser reajustado;

Iº = índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data fixada para entrega da proposta na licitação;

I = Índice relativo ao mês do reajustamento.

8.2.1. Maior detalhamento sobre a aplicação de reajustes é apresentado no CONTRATO.

## 9. Critérios de seleção do fornecedor

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

9.1. A presente contratação será feita diretamente, por **dispensa de licitação**, com base no inc. IX do art. 75 da Lei 14.133, de 2021, onde se define que "é dispensável a licitação para a aquisição, por pessoa jurídica de direito público interno, de bens produzidos ou

serviços prestados por órgão ou entidade que integrem a Administração Pública e que tenham sido criados para esse fim específico, desde que o preço contratado seja compatível com o praticado no mercado".

9.2. Os serviços serão prestados pela EMPRESA DE TECNOLOGIA E INFORMAÇÕES DA PREVIDÊNCIA S/A - DATAPREV, conforme melhor solução definida do ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR.

9.2.1. Quanto à finalidade da DATAPREV para atendimento ao disposto no art. 75, inciso IX, da Lei n.º 14.133/2021; a LEI Nº 6.125, DE 4 DE NOVEMBRO DE 1974, define em seus artigos iniciais tanto a natureza jurídica quanto a finalidade específica da empresa - itens também contidos em seu Estatuto Social:

*Art. 1º Fica o Poder Executivo autorizado a constituir nos termos do art. 5º, inciso II, do Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967, uma empresa pública, sob a denominação de Empresa de Tecnologia e Informações da Previdência Social - DATAPREV, vinculada ao Ministério da Previdência e Assistência Social, com personalidade jurídica de direito privado, patrimônio próprio e autonomia administrativa e financeira (Redação dada pela Medida Provisória nº 2.216, de 2001).*

*Parágrafo único. A DATAPREV terá sede e foro na cidade de Brasília, Distrito Federal, filial regional na cidade do Rio de Janeiro, Estado do Rio de Janeiro, ação em todo território nacional e dependências onde for julgado necessário para o bom desempenho de suas finalidades. Redação dada pela Medida Provisória nº 2.216, de 2001).*

*Art 2º Constituem finalidades da DATAPREV a análise de sistemas, a programação e execução de serviços de tratamento da informação e o processamento de dados através de computação eletrônica, bem como a prestação de outros serviços correlatos. [...]*

9.2.2. Dessa forma, ratificamos que a DATAPREV é uma empresa pública, criada por lei, com personalidade jurídica de direito privado, patrimônio próprio e autonomia administrativa e financeira, para o fim específico de prestação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - enquadrando-se legalmente nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018 - não se constituindo o objeto em quaisquer das atividades previstas no art. 3º do aludido decreto.

9.3. Da caracterização quanto ao tipo, se trata da prestação de serviço comum de caráter continuado pelo regime de empreitada por preço unitário SEM fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva .

#### **Regime de Execução**

9.4. O regime de execução do CONTRATO será o de EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO.

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

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

#### **Exigências de habilitação**

9.6. Para fins de habilitação, deverá a CONTRATADA comprovar os seguintes requisitos - tendo em vista se tratar de contratação direta, por **dispensa de licitação**:

#### **Habilitação jurídica**

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

9.8. **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.

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

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

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

#### **Qualificação Técnica**

9.11. Declaração de que a CONTRATADA tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da contratação;

9.11.1. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico da CONTRATADA acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação - inclusive de forma conjunta com a Proposta de Preços.

## 10. Estimativas do valor da contratação

Valor (R\$): 46.099.388,82

10.1. O custo estimado total da contratação é de **R\$46.099.388,82** (quarenta e seis milhões noventa e nove mil trezentos e oitenta e oito reais e oitenta e dois centavos), conforme custos unitários apostos na tabela abaixo.

Quadro Estimativa do Custo Total da Contratação

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	MÉTRICA	QTDE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Plataforma de Gestão de Serviços de TI – ITSM	26077	Parcela Mensal	36	R\$430.969,41	R\$15.514.898,76
2	Plataforma de Gestão Unificada de Atendimento – CSM	26077	Parcela Mensal	36	R\$426.785,89	R\$15.364.292,04
3	Plataforma de Hiperautomação de Serviços Corporativos – ESM	26077	Parcela Mensal	36	R\$81.978,82	R\$2.951.237,52
4	Serviços técnicos especializados em Consultoria de Negócio, sob demanda	27332	Profissional Hora	16.000	R\$238,49	R\$3.815.840,00
5	Serviços técnicos especializados em Consultoria de Ciência de Dados, sob demanda	27332	Profissional Hora	16.000	R\$255,46	R\$4.087.360,00
6	Serviços técnicos especializados em Consultoria de Tecnologia, sob demanda	27332	Profissional Hora	16.000	R\$272,86	R\$4.365.760,00

## 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:

I) Gestão/Unidade: 153173/15253 - FNDE;

II) Fonte de Recursos: 1000000000;

III) Programa de Trabalho: 12.122.2109.2000.0053;

IV) Elemento de Despesa: 33.90.40;

V) Plano Interno: VFF62N0104N - TI - Governança;

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

### Cronograma Físico-Financeiro

11.4. Para os ITENS 1, 2 e 3 o CONTRATO será executado ao longo da vigência de 36 meses, mediante faturamentos mensais recorrentes, na proporção estimada de 1/36 do valor total do respectivo item (a estimativa de custo mensal equivale ao valor unitário de cada item).



11.5. Para os ITENS 4, 5 e 6 o CONTRATO será executado também ao longo da vigência de 36 meses no formato sob demanda, por Ordens de Serviços, sendo faturado de acordo com o volume de serviços requisitado e aprovado para cada uma delas até o limite do valor global do respectivo item (a estimativa de custo mensal equivale a 1/36 do valor global de cada item).

## 12. Responsáveis

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

**DANIEL DE SOUSA BRASILEIRO ARAUJO**

Integrante Requisitante



*Assinou eletronicamente em 20/08/2025 às 18:16:33.*

**WILLIAM JOSE DA CONCEICAO MARQUES**

Integrante Técnico



*Assinou eletronicamente em 21/08/2025 às 09:30:05.*

**FRANCISCO ADRIANO DE MELO PAIVA**

Integrante Administrativo



*Assinou eletronicamente em 21/08/2025 às 16:15:43.*

**DELSON PEREIRA DA SILVA**

Autoridade Máxima de TIC



*Assinou eletronicamente em 22/08/2025 às 10:45:35.*

**ALESSANDRA MARIA COSTA E LIMA**

Integrante Requisitante Substituto

**EDINILSON FERREIRA DE SOUZA**

Integrante Técnico Substituto