

Termo de Referência 1/2025

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
1/2025	410072-SUBSECRETARIA DE PLA. E TECNOL. DA INFORMACAO	PAULA GRIPP DE MELO BATISTA	21/03/2025 15:48 (v 2.0)
Status	ASSINADO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC	3/2025	53115.019330/2023-42

1. Condições gerais da contratação

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos continuados de operação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e atendimento a usuários de TIC, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	DESCRIÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QTD	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Suporte Técnico de Microinformática	26980	Valor Fixo Mensal	24	R\$ 33.157,41	R\$ 795.777,84
2	Gerenciamento de Serviços de TIC	27014	Valor Fixo Mensal	24	R\$ 33.071,22	R\$ 793.709,28
3	Sustentação de Aplicações		Valor Fixo Mensal	24	R\$ 80.425,97	R\$ 1.930.223,28
4	Armazenamento e Backup		Valor Fixo Mensal	24	R\$ 12.983,40	R\$ 311.601,60
5	Sustentação de Banco de Dados		Valor Fixo Mensal	24	R\$ 33.238,64	R\$ 797.727,36
6	Conectividade e Comunicação		Valor Fixo Mensal	24	R\$ 22.830,74	R\$ 547.937,76
7	Segurança de TIC		Valor Fixo Mensal	24	R\$ 7.933,56	R\$ 190.405,44
8	Monitoramento de Serviços de TIC		Valor Fixo Mensal	24	R\$ 31.008,02	R\$ 744.192,48
9	Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC	27502	Valor Fixo Mensal	24	R\$ 15.452,46	R\$ 370.859,04

TOTAL	R\$ 270.101,42	6.482.434,08
-------	----------------	--------------

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que possuem padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos em edital, por meio de especificações usuais de mercado.

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 24 meses contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

1.3.1. O quantitativo de 24 (vinte e quatro) meses respaldou-se na recomendação do item 9.3.5 do modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC instituído pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 4 de outubro de 2024.

1.3.2. O serviço é enquadrado como continuado, tendo em vista que é necessário à manutenção da atividade administrativa do órgão, decorrente de necessidades permanentes ou prolongadas, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando a complexidade técnica e logística do objeto do contrato, o qual demanda tempo e custo consideráveis para que a CONTRATADA possa assimilar processos, estabelecer fluxos e operacionalizar os serviços.

1.4. 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, detalhada, motivada e justificada, incluindo o quantitativo necessário para a composição da solução de TIC encontra-se pormenorizada neste Termo de Referência e seus anexos

2.2. A solução pretendida consiste na contratação de serviços técnicos continuados de operação de infraestrutura de TIC e atendimento a usuários de TIC, utilizando modelo de pagamento fixo mensal, vinculado exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços, de acordo com o que preceitua a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º junho de 2023, alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 4 de outubro de 2024.

2.3. Os serviços estão contemplados no **ANEXO C – CATÁLOGO DE SERVIÇOS**, o qual poderá ser adaptado conforme necessidade do MCOM e em comum acordo com a CONTRATADA.

2.4. A execução dos Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC será iniciada por meio da Central de Serviços, ponto central de contato com os usuários de TIC, por meio da abertura de chamados, via portal, chatbot, telefone, Teams ou aplicativo mobile, que deverão ser integrados à Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC (Item 9), que será responsável por realizar o devido registro e tratamento de todas as solicitações, conforme serviços previstos nos itens 1 a 8.

2.5. A Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC (Item 9), deverá possuir conformidade com a biblioteca ITIL (Information Technology Infrastructure Library) em sua versão 4, conforme **ANEXO A – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DA SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC**.

2.5.1. A solução ofertada deverá englobar todos os custos relativos à sua implantação, licenciamento, integrações com Teams e Jira e, caso necessário, customização.

2.5.2. A solução não poderá sofrer alterações de custo para o MCOM relativos à mudança da quantidade de usuários, de atendentes/profissionais da CONTRATADA, bem como serviços do catálogo.

2.5.3. A previsão constante do subitem acima observa que a CONTRATADA deverá atender ao nível mínimo de serviço exigido, podendo aumentar a quantidade de colaboradores previstas na equipe mínima caso verifique que seja necessário, em dado período. Nesse sentido, não será admitida cobrança adicional para a solução ofertada, para o caso de aumento da quantidade de atendentes da CONTRATADA. Nesse contexto, também se aplicam as eventuais mudanças que ocorram durante a vigência do contrato que impactem na quantidade de usuários do MCOM ou nos itens do catálogo.

2.6. Forma de prestação dos serviços:

Forma de Prestação dos Serviços*				

ITEM	DESCRIÇÃO	Tipo de Atendimento	Local de Alocação dos Profissionais da Contratada	Horário de Prestação dos Serviços
1	Suporte Técnico de Microinformática	Presencial	MCOM	08h às 20h, de segunda a sexta-feira, em dias úteis. Excepcionalmente, em dias não úteis com flexibilidade de horário para atividades específicas.
2	Gerenciamento de Serviços de TIC	Presencial	MCOM	
3	Sustentação de Aplicações	Híbrido	MCOM e Contratada	
4	Armazenamento e Backup	Remoto	MCOM e Contratada	
5	Sustentação de Banco de Dados	Remoto	MCOM e Contratada	
6	Conectividade e Comunicação	Híbrido	MCOM e Contratada	
7	Segurança de TIC	Remoto	MCOM e Contratada	
8	Monitoramento de Serviços de TIC	Híbrido	CONTRATADA	24h x 7 dias por semana

\* O **ANEXO E – PERFIS PROFISSIONAIS** contém o detalhamento da alocação de cada perfil com o respectivo regime e alocação e a categoria de serviço, fornecendo à CONTRATADA a visão necessária para a efetiva prestação dos serviços.

2.7. Os serviços a serem realizados compreendem triagem de solicitações de TIC, operação, monitoramento, suporte, sustentação e administração do ambiente de infraestrutura tecnológica e comunicação do MCOM.

2.8. É de responsabilidade da CONTRATADA a implantação e operacionalização da Central de Serviços conforme as práticas preconizadas pelo modelo ITIL versão 4.

2.9. A Central de Serviços poderá ser acionada via portal, chatbot, telefone, Teams ou aplicativo mobile, que deverão ser integrados à Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC. Todos os canais relacionados deverão ser providos pela CONTRATADA, com exceção do Microsoft Teams.

2.10. O objeto da contratação é estruturado em categorias de serviços, separadas por especialidades. Cada categoria de serviço é composta por perfis de trabalho, conforme descrito no **ANEXO E – PERFIS PROFISSIONAIS**, cujas atribuições e atividades estão embasadas nos conceitos da Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024 de 4 de outubro de 2024.

2.11. O Item 1 - Suporte Técnico de Microinformática compreende o 1º e 2º níveis de atendimento.

2.12. O 1º nível (N1) será o ponto único de contato dos usuários de TIC do MCOM para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço.

2.13. As principais funções do N1 serão registrar e classificar o chamado, tirar dúvidas, realizar a triagem e solucionar chamados a partir de consultas à base de conhecimento e com o uso de ferramentas de apoio, tais como software de controle remoto de estação, dentre outros.

2.14. Os atendimentos que não puderem ser resolvidos de forma remota pela equipe de 1º nível, deverão ser encaminhados à equipe de 2º nível (N2), para atendimento presencial da demanda, devendo ser registrado todo o histórico detalhado do atendimento na Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC (Item 9).

2.15. O suporte de 2º nível atuará nas demandas de maior complexidade, de forma presencial, buscando prevenir a ocorrência de problemas e eliminar incidentes recorrentes.

2.16. Os Itens 2 a 7 correspondem ao 3º nível (N3) de atendimento.

2.17. O suporte de 3º nível consiste em suporte especializado visando garantir a sustentação da infraestrutura de TIC do MCOM, sendo responsável pela administração, operação, manutenção preventiva e reativa dos itens que compõem o parque tecnológico do MCOM, dentro das atividades previstas no catálogo de serviços.

2.18. Os chamados que causarem indisponibilidade dos serviços deverão ser atendidos em regime de escala de 24x7, sem ônus adicional ao MCOM.

2.19. Incidentes e/ou problemas que afetem a disponibilidade de qualquer solução do MCOM identificados pela equipe de monitoramento ou qualquer outra equipe, deverão ter atuação preventiva e reativa imediata da equipe de 3º nível, seja de forma remota ou presencial, mesmo para os casos onde há a previsão de alocação remota, independente de dia e horário, sem ônus adicional ao MCOM.

2.20. Não haverá remuneração adicional à CONTRATADA em caso de execução de jornada de trabalho diária superior a 8 (oito) horas.

2.21. Em caráter excepcional, no decorrer da execução contratual, poderá ocorrer situações que demandem, por um período determinado, um esforço maior da CONTRATADA, se estendendo para fora do horário normal de expediente do órgão, durante as madrugadas, em finais de semana ou feriados, sem ônus adicional para o MCOM.

2.22. Para os serviços de atendimento especializado em serviços de infraestrutura (N3), poderá ser solicitado o atendimento presencial, sob demanda, que deverá compreender a alocação dos recursos necessários para execução da atividade, sem custos adicionais ao MCOM, de forma a garantir que a equipe da CONTRATADA esteja disponível para atuação presencial no MCOM.

2.23. O atendimento deverá, sempre que possível, ser realizado de forma automatizada e padronizada, evitando-se ao máximo o encaminhamento do chamado para os demais níveis.

2.24. Os procedimentos adotados pela equipe da CONTRATADA deverão permitir um atendimento rápido, cordial, respeitoso, satisfatório e padronizado, independente das diferenças de perfil dos atendentes.

2.25. Sempre que solicitado, a CONTRATADA deverá apresentar os procedimentos e/ou scripts utilizados na realização dos atendimentos, acatando às solicitações de melhoria indicadas pelo MCOM nos prazos definidos.

2.26. Os chamados devem ser fechados com o registro detalhado da solução adotada, indicação de script utilizado, quando aplicável, e demais informações necessárias à manutenção da base de conhecimento e geração de estatísticas por tipo de atendimento e tempo de chamado.

2.27. O Item 8 - Monitoramento de Serviços de TIC corresponde ao serviço de NOC (Network Operations Center / Centro de Operações de Rede), visando o monitoramento e disponibilidade da infraestrutura de TIC, incluindo seus ativos, itens de configuração e os serviços associados.

2.28. Ao Item 8 - Monitoramento de Serviços de TIC também compete atendimento a requisições e incidentes que impactem na disponibilidade dos serviços, em apoio ao N3, bem como a automação dos controles, monitoramentos, alertas e scripts.

2.29. O monitoramento dos serviços de TIC deve ser completo e suficiente para ser efetivo quanto à detecção preventiva de incidentes, antes que venham a causar indisponibilidades.

2.30. O MCOM adota atualmente as ferramentas open source Zabbix e Grafana para o monitoramento da disponibilidade e performance dos serviços e ativos de TIC. A CONTRATADA poderá utilizar outras ferramentas de monitoramento e diagnóstico, caso necessário para a execução dos serviços e atendimento ao nível mínimo de serviço. Neste caso, os custos relativos à implantação, licenciamento, dentre outros, serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA. A adoção de ferramentas para monitoramento e diagnóstico deverá ser previamente comunicada e autorizada pelo MCOM.

2.31. Quando, no monitoramento, for caracterizado o evento de incidente, este deve ser registrado de forma automática na Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC, devendo o operador do serviço de monitoramento ser capaz de atuar tecnicamente para restabelecer o serviço ou ativo de TIC, com base em parâmetros e scripts pré-definidos.

2.32. O operador do monitoramento deve ser capaz de abrir chamados junto a outros fornecedores de bens e serviços contratados pelo MCOM, além de acompanhar seu andamento e autorizar seu fechamento.

2.33. O MCOM poderá solicitar que a equipe do NOC, de forma excepcional, realize atendimentos específicos, como orientação a usuários, instalação de softwares homologados ou atualização de softwares já instalados, nos dias e horários cuja disponibilidade da Central de Serviços não esteja prevista para garantir o suporte necessário a usuários do MCOM que

eventualmente estejam em fusos horários ou situações específicas que requeiram tratamento especial esporádico. O atendimento não ensejará custos adicionais, tendo em vista que tem caráter excepcional e será realizado por equipe já alocada sem a necessidade de especialização adicional para realização do apoio ao usuário.

2.34. A CONTRATADA deverá gerir de forma contínua e ininterrupta os recursos de TIC, buscando sempre o uso eficiente e otimizado dos ativos de tecnologia. A CONTRATADA deve atuar também na melhoria contínua da TIC do MCOM, devendo:

2.34.1. Subsidiar o MCOM na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços de infraestrutura de TIC, seja para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades.

2.34.2. Auxiliar na análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento de métodos e técnicas, visando ganhos de produtividade, através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções.

2.34.3. Avaliar e recomendar ao MCOM a adequação de processos que permitam a implantação dos sistemas planejados ou que proporcionem maior produtividade.

2.35. A CONTRATADA deverá fornecer solução de gerenciamento de serviços de TIC que possibilite o gerenciamento da entrega de ponta a ponta dos serviços de TIC objeto do contrato, conforme detalhado no **ANEXO A – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DA SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC**.

### 3. Fundamentação e descrição da necessidade

3.1. A Coordenação Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação - CGTI, no cumprimento de sua missão institucional, é responsável por garantir os acordos de nível de serviço estabelecidos para o processamento ininterrupto dos programas e aplicativos que dão suporte às atividades finalísticas do Ministério das Comunicações – MCOM. Nesse sentido, faz-se necessário o planejamento de nova contratação que viabilize a continuidade dos serviços atualmente prestados, como também a adequação ao atual modelo de contratação estabelecido pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos – SGD/MGI, cuja utilização é obrigatória.

3.2. Os serviços de operação de infraestrutura de TIC se constituem como um serviço fundamental para a garantia da disponibilidade, integridade, resiliência e segurança dos recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseados em TIC do MCOM.

3.3. Já o atendimento aos usuários de TIC compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos softwares necessários ao desempenho das atividades dos usuários do Ministério.

3.4. A adoção de solução de gerenciamento de serviços de TIC, conhecida pela sigla ITSM (Information Technology Service Management), visa municiar o Ministério de ferramenta adequada que possibilite o gerenciamento da entrega de ponta a ponta dos serviços de TIC objeto do contrato.

3.5. O quantitativo de 24 (vinte e quatro) meses para os serviços de operação de infraestrutura respaldou-se na recomendação do item 9.3.5 do modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC instituído pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

3.5.1. Considerando a primeira vigência contratual de 24 (vinte e quatro) meses e, tendo em vista que o primeiro mês de execução do contrato consiste no Período de Transição Contratual (PTO), o qual não gera ônus ao MCOM, haverá 23 (vinte e três) parcelas fixas mensais a serem pagas durante a vigência inicial do contrato.

3.6. Assim, a contratação ora pretendida busca promover a entrega de serviços de TIC alinhados às necessidades de negócio do Ministério, sustentar, apoiar e suportar programas e políticas por meio de serviços especializados, implementar e fortalecer mecanismos de Governança e Gestão, aprimorando a qualidade, a percepção de entrega de valor e as práticas de gerenciamento de serviços de TIC.

3.7. Além disso, espera-se alcançar os seguintes benefícios com a contratação:

3.7.1. Aprimoramento dos serviços de TIC e dos serviços relacionados à gestão da informação e conhecimento;

3.7.2. Aplicação das melhores práticas preconizadas na biblioteca ITIL, para melhor Gestão dos Serviços de TIC;

3.7.3. Maior eficiência no uso das tecnologias;

- 3.7.4. Padronização dos serviços de TIC;
- 3.7.5. Automação e otimização de serviços de infraestrutura de TIC;
- 3.7.6. Monitoramento dos ativos tecnológicos de TIC e;
- 3.7.7. Aumento da capacidade operacional da TI, acelerando entregas das demandas.

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

ID PCA no PNCP	37753638000103-0-000002/2025
Data de publicação no PNCP	11/02/2025
ID do item no PCA	3
Classe/Grupo	162 - SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC
Identificador da Futura Contratação	410072-3/2025

3.9. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia Nacional de Governo Digital para o período de 2025 a 2027 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2025-2027 do Ministério das Comunicações conforme demonstrado abaixo:

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS		
Objetivo Estratégico	Plano Estratégico	Referência
Implementar e aprimorar práticas relacionadas à governança, riscos, integridade, gestão estratégica, gestão da informação, sustentabilidade, comunicação externa e interna, a fim de desempenhar seu papel com transparência, eficiência e efetividade.	Plano Estratégico Institucional MCom 2024 - 2027	<a href="https://www.gov.br/mcom/pt-br/acesso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/PlanoEstratgicoMCom2427.pdf">https://www.gov.br/mcom/pt-br/acesso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/PlanoEstratgicoMCom2427.pdf</a>
Objetivo 6 – Infraestrutura Digital	Estratégia Nacional de Governo Digital 2024 - 2027	Decreto nº 12.069, de 21 de Junho de 2024 - DOU - Imprensa Nacional (in.gov.br)

ALINHAMENTO AO PDTIC MCOM 2025-2027		
Necessidade	Iniciativa	Objetivo Estratégico de TIC
GI17 – Desenvolver, contratar, atualizar e aprimorar soluções de negócios, desenvolvimento, TI, infraestrutura e segurança.	GI 17.1 - Identificar e contratar as soluções tecnológicas necessárias para atendimento as iniciativas das áreas de negócios levantadas.	OETIC 1 – Aprimorar a prestação de serviços do MCOM com ênfase no atendimento às suas necessidades tecnológicas.

3.10. Esta contratação não trata de oferta de serviços públicos digitais.

## 4. Requisitos da contratação

### Requisitos de Negócio

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

4.1.1. Implantação, manutenção, melhorias e execução contínua de serviços relacionados ao monitoramento e à sustentação de infraestrutura de TIC e suporte técnico de microinformática aos usuários do órgão;

4.1.2. Garantia da disponibilidade, integridade, resiliência e segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseados em TIC do órgão;

4.1.3. Prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários do órgão;

4.1.4. Atendimento a usuários de TIC, por meio de Central de Serviços e suporte especializado em 3 níveis, que englobarão os itens 1 a 8;

4.1.5. Disponibilização de solução de gerenciamento de serviços de TIC que possibilite o gerenciamento da entrega de ponta a ponta dos serviços de TIC objeto do contrato, conforme detalhado no **ANEXO A – ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DA SOLUÇÃO DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC**;

4.1.6. Aplicação das melhores práticas preconizadas na biblioteca ITIL4, do inglês - Information Technology Infrastructure Library - para melhor Gestão dos Serviços de TIC;

4.1.7. Monitoramento do ambiente de TIC por meio de um Centro de Operação de Redes – NOC.

### Requisitos de Capacitação

4.2. A critério do MCOM, poderá ser exigida capacitação na Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC, atendendo aos seguintes requisitos:

4.2.1. Treinamento remoto sem limite de participantes;

4.2.2. Disponibilização pela CONTRATADA de documentação escrita e em formato de videoaula, para repasse aos usuários do MCOM;

4.2.3. Carga horária a ser definida entre MCOM e a CONTRATADA.

4.2.4. Caso a capacitação seja considerada insuficiente para a maioria dos participantes, deverá ser providenciada nova capacitação, com melhoria dos pontos identificados pelo MCOM, sem ônus adicional ao MCOM.

4.2.5. A CONTRATADA deverá acompanhar as evoluções tecnológicas do MCOM, mantendo sua equipe técnica sempre capacitada nas novas tecnologias implantadas, sem custos adicionais ao MCOM;

4.2.6. A CONTRATADA deverá fornecer capacitação a sua equipe técnica, para que seja capaz de atender as demandas de suporte ao usuário. Os técnicos, eventualmente, também poderão participar de capacitações internas realizadas pelo MCOM, desde que tal participação não represente custo adicional nenhum para o MCOM;

4.2.7. A CONTRATADA é a responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus profissionais com vistas a assegurar a qualidade e atendimento aos níveis mínimos de serviços, sem o comprometimento da adequada prestação dos serviços. Portanto, em hipótese nenhuma, o MCOM irá custear cursos e/ou treinamentos aos 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), Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2001, Decreto 10.024, de 20 de setembro de 2019, e a outras legislações aplicáveis.

4.4. A CONTRATADA deverá se submeter à Política de Segurança da Informação (POSIN) do Ministério das Comunicações, nos termos da Portaria MCOM nº 14.196 de 19 de agosto de 2024.

4.5. A CONTRATADA deverá observar ainda a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, alterada pela Portaria nº 6.680/2024, que estabelece o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal (Portaria instruída à luz da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, regida pela Lei nº 14.133, 1º de abril de 2021).

#### Requisitos de Manutenção

4.6. Os custos de manutenção da solução de gerenciamento de TIC deverão estar incluídos no valor praticado, sem ônus adicionais ao MCOM e, deverão contemplar as evoluções necessárias para garantia de segurança, integridade, capacidade e usabilidade.

4.7. Eventuais atividades de manutenção necessárias ao funcionamento da infraestrutura tecnológica do MCOM serão detalhadas no catálogo de serviços de TIC, **ANEXO C – CATÁLOGO DE SERVIÇOS**.

#### Requisitos Temporais

4.8. Os serviços devem ser iniciados no prazo máximo de 1 (um) dia corrido, a contar do recebimento da abertura da Ordem de Serviço (OS), emitida pelo MCOM, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pela CONTRATADA e autorizado pelo MCOM.

4.9. Findo o prazo acima, inicia-se o Período de Transição Operacional (PTO), que terá duração de 30 (trinta) dias corridos, período em que a CONTRATADA poderá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto ao MCOM, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.

4.10. Após o Período de Transição Operacional (PTO), inicia-se o Período de Adaptação Operacional (PAO), o qual terá a duração de 90 (noventa) dias corridos. Durante este período, considerado como de estabilização, a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas.

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

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

4.13. Na execução dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos, cujas atividades estão detalhadas ao longo deste Termo de Referência:

Id	Atividade	Prazo máximo de atendimento
1	Reunião Inicial	5 dias contados da assinatura do contrato
2	Início da Prestação dos Serviços	2 dias contados do recebimento da OS do PTO
3	Plano de Implantação e Migração	5 dias úteis contados do recebimento da OS do PTO
4	Plano de Ação do ciclo de automação e monitoramento de ativos e serviços	Ao final do PTO
5	Período de Transição Operacional (PTO)	30 dias contados do Início da Prestação dos Serviços



6	Período de Adaptação Operacional (PAO)	90 dias contados do fim do Período de Transição Operacional (PTO)
7	Entrega dos Relatórios Mensais	Até o 5º dia útil do mês subsequente
8	Entrega dos Relatórios de Melhoria do Catálogo de Serviços	A cada semestre, até o 5º dia útil do mês correspondente.
9	Plano de Ação para implantação das práticas de gerenciamento de serviços	Até o 5º dia útil do 3º mês
10	Automação dos serviços previstos no Catálogo de Serviços	20% do catálogo a cada 12 meses
11	Apresentação dos Perfis Profissionais exigidos em contrato	Ao final do PTO
12	Apresentação das certificações exigidas em caso de substituição de profissionais	3 meses contados da apresentação do profissional
13	Substituição de profissional solicitada pelo MCOM	15 dias contados da solicitação do MCOM
14	Emissão do Termo de Recebimento Provisório (TRP)	5 dias úteis a contar da entrega dos Relatórios Mensais
15	Emissão do Termo de Recebimento Definitivo (TRD)	10 dias a contar da assinatura do TRP
16	Apresentação da Nota Fiscal pela CONTRATADA	5 dias a contar da assinatura do TRD
17	Pagamento da Nota Fiscal	Em até 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022, do recebimento da Nota Fiscal.
18	Resolução de chamados de impacto “Baixo”	16 horas ou data posterior agendada
19	Resolução de chamados de severidade “Média”	8 horas
20	Resolução de chamados de severidade “Alta”	4 horas

21	Resolução de chamados de severidade “Altíssima”	2 horas
22	Customizações da Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC	A definir, não podendo ultrapassar a duração máxima de 30 (trinta) dias por projeto de customização.

4.14. A severidade do chamado será definido com base na atividade do catálogo de serviços.

4.14.1. Chamados demandados pelos usuários classificados como “VIP” pelo MCOM, devido à complexidade das atividades inerentes ao seu cargo/função, que requerem um nível mínimo de serviço com tolerância menor, serão incluídos no rol daqueles cuja previsão seja de “Resolução de chamados de severidade “Altíssima”, independente da atividade a que se referir.

4.14.2. O limite de usuários que poderão ser incluídos no rol de usuários VIP será de até 10% do total de usuários do MCOM.

#### Requisitos de Segurança e Privacidade

4.15. Os serviços e a solução fornecida deverão atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do MCOM (Portaria MCOM nº 14.196 de 19 de agosto de 2024).

4.16. A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus colaboradores, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança, mantendo estrita conformidade com as Políticas e Normas de Tecnologia e Segurança da Informação em vigor no MCOM ou que vierem a ser estabelecidas no período de vigência contratual, bem como com os normativos vigentes e as boas práticas relativas à segurança da informação, especialmente as indicadas nos normativos internos da Administração Pública Federal, em todas as atividades executadas.

4.17. A CONTRATADA deverá observar as disposições do Guia de Requisitos e de Obrigações quanto à Privacidade e à Segurança da Informação publicado pela Secretaria de Governo Digital (SGD) do Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos (MGI). Guia disponível em: [https://www.gov.br/governodigital/pt-br/privacidade-e-seguranca/ppsi/guia\\_requisitos\\_obrigacoes.pdf](https://www.gov.br/governodigital/pt-br/privacidade-e-seguranca/ppsi/guia_requisitos_obrigacoes.pdf)

4.17.1. A CONTRATADA deverá observar, no que couber, as disposições do Guia de Requisitos e de Obrigações quanto à Privacidade e à Segurança da Informação publicado pela Secretaria de Governo Digital (SGD) do Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos (MGI). Guia disponível em: [https://www.gov.br/governodigital/pt-br/privacidade-e-seguranca/ppsi/guia\\_requisitos\\_obrigacoes.pdf](https://www.gov.br/governodigital/pt-br/privacidade-e-seguranca/ppsi/guia_requisitos_obrigacoes.pdf)

4.17.2. Aplicam-se à presente contratação todos os Requisitos de Privacidade e Segurança da Informação dispostos nos itens 3 e 4, e respectivos subitens, do Guia supracitado.

Deverão ser observadas todas as ações de responsabilidade da contratada definidas no item 5 do referido Guia.

4.18. A CONTRATADA deverá observar as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), firmando **TERMO DE COMPROMISSO DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**, conforme **ANEXO J**.

4.19. A CONTRATADA deverá manter total sigilo e preservar a segurança das informações a que tiver acesso em virtude da execução do contrato, devendo providenciar a assinatura do **TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO**, por representante legal da CONTRATADA, e do **TERMO DE CIÊNCIA** por todos os empregados diretamente envolvidos na prestação dos serviços, conforme **ANEXOS H e I** do Termo de Referência.

4.20. A CONTRATADA deverá comunicar de imediato ao MCOM o remanejamento de qualquer colaborador que deixar de atuar na prestação dos serviços para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do Ministério.

#### Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

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

4.21.1. Preferência pelo uso de documentação em formato eletrônico, visando minimizar o uso de papel e, portanto, a produção de resíduos de serviços gráficos;

4.21.2. Uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo MCOM;

4.21.3. Identificação pessoal dos funcionários da CONTRATADA de acordo com as normas internas do MCOM;

4.21.4. Os profissionais da CONTRATADA que desempenharem atividades em contato direto com o MCOM deverão apresentar-se vestidos de forma adequada ao ambiente de trabalho físico ou virtual, evitando-se o vestuário que caracterize o comprometimento da boa imagem institucional do MCOM ou que ofenda o senso comum de moral e bons costumes;

4.21.5. Durante a execução de tarefas no ambiente do MCOM e durante reuniões de trabalho, sejam presenciais ou remotas, os profissionais envolvidos na sua operacionalização deverão observar, no trato com os servidores e o público em geral, a urbanidade e os bons costumes de comportamento, tais como: asseio, pontualidade, cooperação, respeito mútuo, discrição e zelo com o patrimônio público.

### **Requisitos de Arquitetura Tecnológica**

4.22. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica do MCOM.

4.23. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pelo MCOM. Caso não seja autorizada, é vedado à CONTRATADA adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pelo MCOM.

4.24. O parque tecnológico do MCOM está disponível para consulta no **ANEXO D – PARQUE TECNOLÓGICO**.

4.25. As evoluções tecnológicas relacionadas à infraestrutura de TI e à manutenção de infraestrutura relacionada ao desenvolvimento de sistemas do MCOM deverão ser absorvidas pela CONTRATADA, a qual deverá habilitar seus funcionários para atuação nas tecnologias futuras que porventura forem operacionalizadas no MCOM, sem ônus adicional ao contrato.

4.26. A solução de Gerenciamento de Serviços de TIC deverá ser instalada na infraestrutura de TI do MCOM.

### **Requisitos de Projeto e Implementação**

4.27. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos a seguir:

4.27.1. Deverá ser apresentado pela CONTRATADA, em até 5 (cinco) dias úteis do recebimento da OS do Período de Transição Operacional (PTO), um Plano de Implantação e Migração dos serviços, contendo cronograma geral de atividades a serem realizadas durante o PTO para acompanhamento por parte do MCOM.

4.27.2. A CONTRATADA deverá substituir a solução de gerenciamento de serviços de TIC atualmente em uso no MCOM pela solução ofertada em sua proposta, devendo migrar toda a configuração, práticas, processos e base histórica de atendimento em produção, como:

- Catálogo de Serviços.
- Filas/Grupos de Suporte e Atendimento;
- Usuários e Grupos de Usuários;
- Permissionamentos e Configurações Administrativas;
- Processos e Respective Fluxos Implementados;
- Base de Conhecimento;
- Histórico de chamados.

4.27.3. Ao término do Período de Transição Operacional (PTO), a Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC deverá ser entregue totalmente operacional, incluindo a instalação, configuração e migração de todos os dados da solução atualmente em uso no MCOM para a nova solução.

4.27.4. Toda configuração da Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC para a adequada execução dos serviços ficará a cargo da CONTRATADA.

4.27.5. A migração dos dados deverá ser realizada pela CONTRATADA, independentemente de compatibilidade entre as soluções.

4.27.6. As atividades de implantação e migração não poderão impactar o funcionamento das atividades do órgão. Caso haja algum impacto, os serviços deverão ocorrer fora do horário de expediente, sem custos adicionais para o MCOM.

4.27.7. Ao término do Período de Transição Operacional (PTO), a CONTRATADA deverá disponibilizar canal de atendimento telefônico do tipo 0800 (gratuito) para execução dos serviços no modelo de Central de Atendimento, conforme exigências a seguir:

4.27.7.1. A CONTRATADA deverá possuir infraestrutura adequada à prestação desse tipo de serviço.

4.27.7.2. A disponibilização de número 0800 e da central de atendimento telefônico é de inteira responsabilidade da CONTRATADA, a qual deverá permitir ligações efetuadas de qualquer parte do território nacional, incluindo recepção e retorno de ligações de aparelhos fixos e móveis.

4.27.7.3. Os telefones devem ser conectados à central de telefonia privativa, provida pela CONTRATADA, que possua pelo menos as funcionalidades de: implementação de fila de espera, visualização dos números de telefones que chamam para a Central, contabilização de quantidade de chamadas existentes na fila, tempo de espera por ligação e quantidade de desistências de chamadas.

### Requisitos de Implantação

4.28. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos a seguir:

4.28.1. Os 30 (trinta) primeiros dias de execução contratual serão denominados Período de Transição Contratual (PTO) e consistirão em um período de transferência de conhecimento e absorção dos processos e atividades pela nova CONTRATADA, de modo a possibilitar a adequação dos procedimentos, implantação e configuração da solução de gerenciamento de serviços de TIC e da central de atendimento telefônico, bem como dimensionamento da força de trabalho necessária à prestação dos serviços.

4.28.2. A Ordem de Serviço emitida para o Período de Transição Contratual (PTO) não gerará ônus financeiro ao MCOM. Somente ao término do PTO, será aberta Ordem de Serviço para efetiva prestação dos serviços, com aferição de todos os indicadores previstos no Termo de Referência.

4.28.3. Durante o PTO, o acesso às instalações do MCOM e demais locais de prestação de serviços será permitido à CONTRATADA, podendo esta visitar as dependências físicas e, junto à prestadora de serviços, caso haja contrato ativo, entender, assimilar, estudar e levantar todos os pontos que julgar necessários para o início de sua operação.

4.28.4. Durante o PTO, a CONTRATADA deverá realizar o levantamento da forma e metodologia de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto ao MCOM, a fim de garantir o sucesso da transição sem prejuízo ao negócio. Estas atividades poderão ser realizadas de forma concomitante com a prestação de serviços dos contratos que virão a ser substituídos.

4.28.5. Ao final do PTO, a CONTRATADA deverá fornecer:

4.28.5.1. Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC totalmente operacional e configurada com o catálogo de serviços inicial do MCOM e com integração com o Microsoft Teams;

4.28.5.2. Telefone 0800 para solicitações dos usuários do MCOM via telefone;

4.28.5.3. Serviços de monitoramento da infraestrutura de TIC em estrutura de NOC (*Network Operations Center* / Centro de Operações de Rede), garantindo sua disponibilidade, inclusive de conectividade.

4.28.5.4. Todos os perfis profissionais exigidos no **ANEXO E – PERFIS PROFISSIONAIS**.

4.28.6. Após o Período de Transição Operacional (PTO), será iniciado o Período de Adaptação Operacional (PAO), o qual terá a duração de 90 (noventa) dias corridos. Durante este período, considerado como de estabilização, a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas.

4.28.7. Durante o Período de Adaptação Operacional (PAO), os ajustes provenientes de glosas serão atenuados em 30% (trinta por cento) em relação aos valores originais.

4.28.8. Ao término do PAO, as glosas devidas pelo não atingimento dos níveis mínimos de serviço serão observadas integralmente.

### Requisitos de Garantia e Manutenção

4.29. A CONTRATADA deverá fornecer garantia dos serviços executados durante toda a vigência contratual.

**Requisitos de Experiência Profissional e de Formação de Equipe**

4.30. Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, de acordo com os critérios estabelecidos no **ANEXO E – PERFIS PROFISSIONAIS**.

4.31. A CONTRATADA deve manter, durante todo o período de execução contratual, estrita aderência aos requisitos de perfis profissionais e de qualificação técnica da equipe.

4.32. A CONTRATADA deverá alocar os profissionais conforme previsto no **ANEXO E – PERFIS PROFISSIONAIS**.

4.33. Quando se tratar de solicitação presencial sob demanda, a CONTRATADA deverá obrigatoriamente alocar os perfis de 3º nível solicitados no ambiente do MCOM, durante a execução da atividade prevista.

4.34. É de total responsabilidade da CONTRATADA manter a coesão entre as equipes das diversas categorias de serviços, garantindo melhoria contínua dos serviços prestados por meio de mapeamento, documentação e automação de serviços e processos.

**Requisitos de Metodologia de Trabalho**

4.35. A execução dos serviços pela CONTRATADA está condicionada à emissão de Ordem de Serviço (OS) pelo MCOM.

4.36. A ordem de serviço conterá no mínimo: o objetivo da OS, a identificação e os perfis profissionais mínimos, a quantidade mínima de profissionais para cada perfil, os produtos/resultados a serem entregues e o prazo de atendimento.

4.36.1. Para abertura da OS, a CONTRATADA deverá informar previamente o dimensionamento da equipe que será alocada para o atendimento dos serviços no MCOM, incluindo a quantidade de profissionais com os respectivos perfis e papéis a serem desempenhados, a indicação da forma de alocação (presencial ou remota), com a devida justificativa de que a equipe indicada será capaz de atender ao NMS.

4.36.2. Caso a CONTRATADA identifique que será necessária alocação de profissionais sobressalentes aos informados previamente à abertura da OS, deverá comunicar ao MCOM para inclusão na OS em execução. As informações de quantidade de profissionais e perfis efetivamente alocados, além da equipe mínima, se justifica para que o MCOM guarde as informações de histórico de capacidade de atendimento que são necessárias para os planejamentos futuros.

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

4.38. A CONTRATADA deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana por meio de todos os canais previstos neste Termo de Referência.

4.39. A CONTRATADA deve executar os serviços em conformidade com os requisitos dos processos de Gerenciamento de Serviços de TIC vigentes no ambiente do MCOM.

4.40. Todos os processos implementados na Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC deverão estar mapeados, desenhados e mantidos atualizados utilizando-se as notações BPMN (*Business Process Modeling Notation*) mais atuais.

4.41. A CONTRATADA deve executar os serviços de forma aderente às melhores práticas de mercado preconizadas em modelos e frameworks reconhecidos, tal como ITIL, em sua versão mais atual.

4.42. Todos os atendimentos referentes à execução do contrato deverão ser registrados na Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC.

4.43. Os chamados devem estar relacionados aos serviços existentes nos catálogos de serviços e a toda plataforma tecnológica apresentada no inventário de ativos de TIC, sendo que a visibilidade completa do ambiente computacional coberto por esta contratação se dá a partir do inventário de ativos de TIC e serviços elencados no catálogo de serviços. Caso algum recurso de TIC (solução/hardware/ software/aplicativo) não esteja no inventário de ativos de TIC, mas tenha serviço relacionado no catálogo, este deverá ser entendido como item que compõe a arquitetura tecnológica do MCOM a ser atendido por esta contratação.

4.44. Quando da abertura de chamados pelo MCOM, ainda que a solução/serviço relacionado à demanda tenha garantia ou suporte de terceiros, a CONTRATADA não poderá se furtar a realizar o atendimento, desde que previsto no seu catálogo de serviço.

4.45. O catálogo de serviços poderá ser revisado a qualquer tempo, para inclusão, exclusão ou alteração de serviços, se assim for necessário à manutenção e sustentação dos serviços de operação de infraestrutura do MCOM.

**Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade**

4.46. A CONTRATADA deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos no tópico **Requisitos de Segurança e Privacidade** deste Termo de Referência.

**Vistoria**

4.47. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é facultada à licitante para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 10 horas às 17 horas.

4.48. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.

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

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

4.51. As vistorias deverão ser previamente agendadas pelo e-mail [cgti@mcom.gov.br](mailto:cgti@mcom.gov.br).

**Outros Requisitos Aplicáveis**

4.52. Ciclo de Melhoria dos Processos de Gerenciamento de Serviços de TIC

4.52.1. A CONTRATADA deverá, por meio de recursos da sua equipe, realizar o planejamento, o desenho e a implantação de processos de gerenciamento de TIC baseados nas melhores práticas da ITIL v4, objetivando estabelecer um ciclo de melhoria dos processos de gerenciamento de serviços de TIC do MCOM.

4.52.2. A CONTRATADA deverá implantar, no mínimo, até o 15º (décimo quinto) mês da execução contratual, as seguintes práticas de gerenciamento de serviços da ITIL v4: Gerenciamento de Incidentes; Gerenciamento de Requisição; Gerenciamento de Eventos e Monitoramento; Gerenciamento de Problemas; Controle de Mudanças; Gerenciamento de Catálogo de Serviços; Central de Serviço; Gerenciamento de Ativos de TI; e, Gerenciamento de Configuração de Serviços.

4.52.3. A CONTRATADA deverá apresentar um plano de ação contendo as ações, o desenho dos processos, a capacitação e as minutas de política e adequação de cada prática de gerenciamento de serviços de TIC (configuração /automação) e o cronograma para implantação de cada prática, que deverá ser acordado com o MCOM.

4.53. Ciclo de Melhoria da Qualidade de Atendimento

4.53.1. A CONTRATADA deverá, por meio de recursos da sua equipe, realizar o mapeamento das oportunidades de melhoria do catálogo de serviços, objetivando estabelecer um ciclo de melhoria da qualidade do atendimento ao usuário do MCOM.

4.53.2. Esse mapeamento será dividido em 4 (quatro) ciclos semestrais de melhoria da qualidade do atendimento, com alcance de 25% (vinte e cinco por cento) dos itens do catálogo atual do MCOM por ciclo, totalizando 100% (cem por cento) do total de serviços durante a vigência contratual de 24 meses ou 4 semestres.

4.53.3. Os 4 ciclos semestrais serão consolidados pela CONTRATADA em 4 relatórios técnicos de periodicidade semestral, a serem entregues no 6º, 12º, 18º e 24º mês de contrato, com o mapeamento (as is) e as sugestões de melhoria (to be), contendo os benefícios, riscos (de agir e não agir), as ações/condições necessárias para as mudanças sugeridas e o *roadmap* para implantação.

4.53.4. Entende-se como melhoria toda e qualquer transformação processual que vise melhorar a experiência do usuário (acessibilidade, usabilidade, utilidade, transparência, inovação, etc.), propor ações que substituam atividades corretivas por preventivas, otimizar os recursos necessários para o atendimento (redução do tempo de atendimento, redução de custos, melhoria da qualidade, aumento da produtividade) ou otimize a granularidade dos itens do catálogo (divisão ou fusão de itens de serviço para entregas mais rápidas e melhoria do atendimento).

4.53.5. Caberá ao MCOM avaliar os relatórios semestrais e decidir por quais sugestões de melhoria deverão ser implementadas;

4.53.6. As sugestões de melhorias constantes dos relatórios semestrais para as quais a decisão do MCOM for acatar, deverão ser implementadas pela CONTRATADA, sem custos adicionais ao MCOM, respeitada a vigência contratual, observando que as recomendações constantes do relatório semestral a ser entregue no 24º mês só poderão ser implantadas numa eventual renovação contratual.

#### 4.54. Ciclo de Automação de Chamados

4.54.1. A CONTRATADA deverá realizar a integração da solução de gerenciamento de serviços de TIC proposta com o Microsoft Teams para que seja possível a abertura de chamados via plataforma de mensageria.

4.54.2. Os chamados configurados para abertura diretamente no Microsoft Teams pelos usuários do MCOM, deverão permitir total interação pela plataforma e garantir, via integração realizada pela CONTRATADA, o devido registro na sua solução de gerenciamento de serviços de TIC, sem qualquer outra ação do usuário.

4.54.3. As alterações de status, bem como todo acompanhamento dos chamados configurados para abertura diretamente no Microsoft Teams, pelos usuários do MCOM, deverão ser refletidas no chat do Teams, para que o demandante possa acompanhar sua resolução sem necessidade de acessar diretamente a solução de gerenciamento de serviços de TIC implantada pela CONTRATADA.

4.54.4. A CONTRATADA deverá estruturar o mapeamento e realizar a classificação e o redesenho do catálogo de serviços do MCOM, visando alcançar o percentual mínimo de 20% (vinte por cento) de chamados automatizados do total de serviços previstos no catálogo de serviços por cada período de 12 (doze) meses de contrato, totalizando o mínimo de 40% (quarenta por cento) de chamados automatizados do total de serviços constantes do catálogo de serviços do MCOM.

4.54.5. Entende-se por automação a criação das condições necessárias, incluindo desenho de processo, parametrização e adoção de ferramentas para que o item do catálogo de serviços seja realizado sem intervenção humana, a partir da solicitação do usuário via *chatbot* ou tecnologia similar;

4.54.6. Para as automações dos chamados, a CONTRATADA deverá usar recursos de criação de *chatbots*, preferencialmente adotando os recursos disponíveis na plataforma Microsoft integráveis nativamente ao Microsoft Teams, que não gerem a necessidade de aquisições ou licenciamentos adicionais de ferramentas ou recursos para o MCOM.

#### 4.55. Ciclo de Automação de Monitoramento de Ativos, Serviços e Sistemas

4.55.1. A CONTRATADA deverá, por meio de recursos da sua equipe, realizar rotineiramente o mapeamento das oportunidades de melhoria do monitoramento dos ativos e serviços de TIC mantidos pelo MCOM;

4.55.2. A partir desse mapeamento, a CONTRATADA deverá implementar por meio do Zabbix ou de ferramentas similares, que não gerem custos de aquisição e/ou licenciamento, o monitoramento de ativos e serviços com a automação das ações conforme uma matriz de tomada de decisão.

4.55.3. Como exemplo, pode-se citar o monitoramento da disponibilidade de um link de comunicação com a abertura do chamado no fornecedor do mesmo a ser realizado diretamente pela ferramenta de monitoramento sem a necessidade de intervenção humana;

4.55.4. A CONTRATADA deverá ainda, propor e implementar, caso autorizada, rotinas automatizadas para testes de ativos, serviços e sistemas, tanto para medição da disponibilidade e desempenho, quanto para testes pós mudanças no ambiente.

4.55.5. Durante o período de implantação (transição operacional) do contrato, deverá ser elaborado um plano de ação para este ciclo de automação de monitoramento de ativos e serviços.

#### 4.56. Ciclo de Gerenciamento do Conhecimento e Documentação de TI

4.56.1. A CONTRATADA deverá, por meio de recursos da sua equipe, realizar rotineiramente o processo de gerenciamento do conhecimento que compreenderá um conjunto de atividades responsáveis por criar, coletar, organizar, analisar, revisar, preservar e disponibilizar o conhecimento referente aos procedimentos e informações operacionais e orientações técnicas relacionadas aos serviços de TI, além de garantir que o conhecimento e as informações estejam disponíveis no lugar adequado, para acesso por pessoas autorizadas.

4.56.2. A CONTRATADA deverá implementar um Sistema de Gerenciamento do Conhecimento, que não gerem custos de aquisição e/ou licenciamento, na solução de ITSM, para gerenciar conhecimento, informações e dados garantindo que a base de conhecimento seja mantida atualizada e com informações dos Procedimentos Operacionais Padrões (POP),

FAQs (*Frequently Asked Questions*) e demais documentos técnicos de TI a fim de garantir a eficiência e a efetividade do processo de Gerenciamento de Conhecimento.

4.56.3. Deverão ser confeccionados Procedimentos Operacionais Padrão (POP), documento que contém as atividades de procedimentos técnicos e informações operacionais com o objetivo de reduzir erros e aumentar a qualidade dos atendimentos técnicos dos itens do Catálogo de Serviços.

4.56.4. Deverão ser confeccionados *Frequently Asked Questions* (FAQs), listas de perguntas e respostas frequentes que possam sanar dúvidas rotineiras dos usuários sobre um tópico específico.

4.56.5. O Ciclo de Gerenciamento do Conhecimento e Documentação de TI será dividido em 4 (quatro) ciclos semestrais de documentação, com alcance de 25% (vinte e cinco por cento) dos itens do catálogo atual do MCOM por ciclo, totalizando 100% (cem por cento) do total de serviços durante a vigência contratual de 24 meses ou 4 semestres.

4.56.6. Os 4 ciclos semestrais serão consolidados pela CONTRATADA em 4 relatórios técnicos de periodicidade semestral, a serem entregues no 6º, 12º, 18º e 24º mês de contrato, com as informações produzidas.

4.57. Demais requisitos estão detalhados nos Anexos deste Termo de Referência.

#### **Sustentabilidade**

4.58. 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:

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

4.58.2. A abertura de chamados técnicos e encaminhamentos de demandas deverão ser realizados sob a forma eletrônica, evitando-se a impressão de papel. Além disso, as configurações de hardware e software deverão ser realizadas visando alto desempenho com a utilização racional de energia.

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

4.59. Não se aplica ao objeto da contratação.

#### **Subcontratação**

4.60. Por se tratar de serviço continuado com predominância de mão de obra, vinculado ao alcance de resultados, sob demanda, conforme condições previamente previstas em ordens de serviço, a CONTRATADA deverá manter, durante a execução dos serviços, vínculo celetista com todos os profissionais alocados para execução dessas ordens de serviço, não sendo permitida a subcontratação parcial ou total do objeto, conforme preceitua o item 1.12 do Anexo A da Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024.

#### **Consórcio**

4.61. Será permitida a participação de pessoas jurídicas reunidas em consórcio.

#### **Da verificação da amostra do objeto**

4.62. Será realizada verificação de amostra do objeto para averiguar se a Solução de TIC apresentada pela LICITANTE detém os requisitos mínimos necessários para realização dos serviços a serem contratados, mediante Prova de Conceito.

4.63. A LICITANTE detentora da proposta classificada em primeiro lugar, que atender a todos os requisitos de habilitação, será convocada para realizar Prova de Conceito da Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC.

4.64. A Prova de Conceito será realizada no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados da convocação do pregoeiro, na sede do MCOM em Brasília ou remotamente via Teams. A LICITANTE terá o prazo de 3 (três) dias úteis para finalizar a Prova de Conceito. O descumprimento do prazo acarretará a desclassificação da proposta.

4.65. Realizada a Prova de Conceito, a equipe técnica do MCOM emitirá parecer conclusivo manifestando-se sobre o atendimento ou não das funcionalidades analisadas. O parecer conclusivo será encaminhado à Comissão de Licitação para prosseguimento do certame.



4.66. Caso não seja demonstrado o atendimento a todos os requisitos listados no **ANEXO B – LISTA DE VERIFICAÇÃO DA POC**, a proposta será desclassificada, devendo ser convocada a próxima LICITANTE habilitada.

#### **Garantia da Contratação**

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

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

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

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

## **5. Papéis e responsabilidades**

### **5.1. São obrigações do MCOM:**

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

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

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

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

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

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

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

5.1.8. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer.

### **5.2. São obrigações da CONTRATADA**

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

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

5.2.3. Reparar quaisquer danos diretamente causados ao MCOM 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 MCOM;

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

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

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

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

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

5.2.9. Fazer a transição contratual, quando for o caso.

5.3. São obrigações do órgão gerenciador do registro de preços:

5.3.1. Não se aplica.

## 6. Modelo de execução do contrato

### Condições de Execução

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1. A primeira Ordem de Serviço (OS) do contrato será referente ao Período de Transição Operacional (PTO). Essa OS terá a duração de 30 dias e não gerará custos para o MCOM.

6.1.2. No prazo de 5 (cinco) dias úteis da assinatura da OS, deverá ser entregue pela CONTRATADA o Plano de Implantação e Migração das atividades a serem executadas durante o PTO.

6.1.3. Após o PTO, será emitida a OS para prestação dos serviços mensais (itens 1 a 9).

6.1.4. Considerando que o contrato possui vigência inicial de 24 (vinte e quatro) meses, sendo o primeiro mês destinado ao PTO, só haverá emissão de Ordem de Serviço referente aos itens 1 a 9 para os 23 (vinte e três) meses subsequentes ao PTO.

6.1.5. Até o 5º dia de cada mês, a CONTRATADA deverá apresentar relatório gerencial de prestação de serviço, constando, dentre outras informações, os indicadores de acordo de níveis de serviço acordados e alcançados no mês anterior, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para as próximas demandas e demais informações relevantes solicitadas pelo MCOM.

### Local e Horário da Prestação dos Serviços

6.2. Os serviços serão prestados no seguinte endereço: Sede do Ministério das Comunicações, localizada em Brasília - DF, na Esplanada dos Ministérios, Bloco R. Os serviços serão prestados no seguinte horário:

6.2.1. Das 08:00 às 20:00h, de segunda a sexta-feira, em dias úteis, para as categorias de serviço constantes dos itens 1 a 7.

6.2.2. Em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana) para a categoria de serviço: Monitoramento de Serviços de TIC.

### Materiais a serem disponibilizados

6.3. Para a perfeita execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário:

6.3.1. Todos os recursos, condições técnicas e infraestrutura necessárias à execução dos serviços, incluindo ferramentas específicas, materiais de apoio, materiais de identificação etc. serão de responsabilidade da CONTRATADA.

6.3.2. Para os funcionários da CONTRATADA alocados nas dependências do MCOM, serão fornecidos pelo MCOM durante a vigência do contrato e exclusivamente para execução do objeto contratado:

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

6.3.2.2. 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;

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

6.3.2.4. Computadores, desde que haja disponibilidade no MCOM, devendo a CONTRATADA fornecer os equipamentos para seus funcionários quando não for possível a disponibilização pelo MCOM.

6.3.2.5. Acesso aos ambientes tecnológicos e soluções de software de sua propriedade necessários à execução das atividades contratadas, não desobrigando a CONTRATADA de fornecer eventuais soluções de software quando especificadas no escopo da contratação.

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

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

6.3.5. Os recursos de transporte providos pelo MCOM não poderão ser utilizados pela Contratada, exceto quando na companhia de servidor do MCOM para atendimento a demandas do serviço.

6.3.6. Caso haja necessidade de utilização e/ou instalação pela CONTRATADA de alguma solução tecnológica (hardware e/ou software) no ambiente do MCOM, a CONTRATADA deverá solicitar autorização prévia do MCOM e apresentar o projeto detalhado de implantação da solução, contendo sua descrição, escopo de atuação, infraestrutura necessária, documentação de licenciamento e propriedade, benefícios e vantagens, recursos profissionais e tecnológicos envolvidos, prazos e níveis de acesso necessários.

6.3.7. Com relação ao uso de recursos tecnológicos (hardware e/ou software) da CONTRATADA no ambiente do MCOM, 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 MCOM 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.

6.3.8. Toda solução tecnológica instalada nas dependências do MCOM, a pedido da CONTRATADA, estará passível de consulta/auditoria dos representantes indicados pelo MCOM, que pode contemplar, além dos servidores da área de TIC do órgão, a equipe de fiscalização do contrato e representantes de órgãos internos/externos de controle.

6.3.9. A CONTRATADA deve estar ciente de que todo o espaço físico e os recursos tecnológicos disponibilizados pelo MCOM devem ser usados exclusivamente para a execução dos serviços contratados.

#### **Informações relevantes para o dimensionamento da proposta**

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

6.4.1. Os serviços possuem valores fixos mensais e o quantitativo previsto é de 23 (vinte e três) meses de execução para a vigência inicial. Isso porque a vigência inicial do contrato é de 24 (vinte e quatro) meses, sendo o primeiro mês destinado ao Período de Transição Operacional (PTO).

6.4.2. A proposta deve ser elaborada utilizando o modelo do **ANEXO K - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS**;

6.4.3. Para o adequado dimensionamento da proposta, a licitante deverá observar, além de todos os requisitos definidos no Termo de Referência, as atividades previstas no catálogo de serviços do MCOM, os índices previstos no Instrumento de Medição de Resultados (IMR), o parque tecnológico do MCOM, os perfis profissionais exigidos, o histórico de chamados e a especificação técnica da solução de gerenciamento de serviços de TIC, conforme documentos disponibilizados nos Anexos deste Termo de Referência.

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

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

6.5.1. Deve haver, ao longo de toda execução contratual, um processo contínuo de transferência de conhecimento pela CONTRATADA aos servidores e colaboradores indicados pelo MCOM.

6.5.2. Toda documentação produzida em decorrência da execução do contrato deve ser disponibilizada ao MCOM, ao longo da execução do contrato, abrangendo registros e histórico dos chamados, aferição dos níveis mínimos de serviço, base de conhecimento, processos mapeados, implantados e sustentados, rotinas e procedimentos dos serviços prestados, atividades de configuração, dentre outros.

6.5.3. A CONTRATADA terá que manter continuamente atualizada a base de conhecimento, suportada por sistema gerenciador de banco de dados mantido pela CONTRATADA, a qual conterá roteiros de atendimentos e scripts para permitir atendimento imediato dos chamados recebidos, independente do canal de acesso, seja Telefone, Chat, Sistema de Abertura de Chamados, dentre outros.

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

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

6.6.1. Os 60 (sessenta) dias que antecedem a finalização do contrato serão destinados às atividades de transição contratual.

6.6.1.1. Durante esse período, a CONTRATADA deve atender prontamente qualquer solicitação do MCOM referente à transição dos serviços, não podendo, em hipótese alguma, omitir, dificultar ou retardar o repasse de informações relevantes.

6.6.1.2. Poderá ser demandada à CONTRATADA o repasse de conhecimento aos técnicos do MCOM ou à nova empresa que continuará a execução dos serviços, sem ônus adicional ao MCOM.

6.6.2. As atividades de transição contratual ocorrerão de forma concomitante e sem prejuízo à prestação dos serviços objeto do contrato.

6.6.3. Ao término do contrato, toda documentação e dados gerados pelas ferramentas deverão ser entregues ao MCOM, incluindo processos, modelos, fluxos, rotinas, estrutura de infraestrutura, conectividade, permissões e toda a documentação essencial para o pleno funcionamento e repasse de conhecimento. A documentação será validada e dado o aceite pelo MCOM antes da quitação da última OS referente aos serviços prestados.

6.6.3.1. Deverão ser disponibilizadas pela CONTRATADA as bases de dados de todos os softwares utilizados para execução dos serviços objeto do contrato, em formato aberto.

6.6.4. Ao final do contrato, a CONTRATADA deverá providenciar a devolução dos bens e/ou materiais disponibilizados pelo MCOM.

6.6.5. A CONTRATADA deverá manter por, no mínimo, 90 (noventa) dias após o término do contrato os softwares utilizados para execução dos serviços objeto do contrato.

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

6.7. Cada OS conterá o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo, conforme modelo descrito no **ANEXO L – MODELO DE OS**.

#### **Mecanismos formais de comunicação**

6.8. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre o CONTRATANTE e a CONTRATADO, os seguintes:

6.8.1. Ordem de Serviço;

6.8.2. Ata de Reunião;

6.8.3. Ofício;

6.8.4. Canais de abertura de chamados;

6.8.5. E-mails e Cartas.

#### **Formas de Pagamento**

6.9. 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

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

6.11. O **TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO**, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA, e **TERMO DE CIÊNCIA**, a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos **Anexos I e H**.

## 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 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 contratado.

7.6. A CONTRATADA deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto sempre que solicitado pelo MCOM.

7.7. O MCOM 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 no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

### 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 acerca da execução dos serviços.

7.9. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 5 (cinco) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério do MCOM.

7.9.1. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.9.1.1. Presença do representante legal da CONTRATADA, que apresentará o seu preposto;

7.9.1.2. Entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

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

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

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

### Fiscalização

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

#### **Fiscalização Técnica**

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

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

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

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

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

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

#### **Fiscalização Administrativa**

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

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

#### **Gestor do Contrato**

7.13. 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).

7.14. 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).

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

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

7.17. 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).

7.18. 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).

7.19. 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**

7.20. O faturamento mensal será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$Fm = VMS - \text{Ajuste (NMS)}$$

Onde,

Fm: é o faturamento mensal a ser pago ao contratado;

VMS: é o valor mensal dos serviços estabelecido em contrato, conforme proposta apresentada contemplando, no mínimo, a equipe mínima prevista neste Termo de Referência;

Ajuste (NMS): é o ajuste (redução/glosa) em função dos resultados dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviços e da aplicação dos critérios de redução à remuneração.

7.21. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no **ANEXO G – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS**.

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

7.22.1. não produziu os resultados acordados;

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

7.22.3. deixou 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 do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

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

7.24.1. O atingimento das metas definidas no **ANEXO G – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS** e a aplicação das glosas correspondentes, quando aplicável;

7.24.2. Possíveis abatimentos resultantes das sanções previstas em tópico específico deste Termo de Referência.

#### **Do recebimento**

7.25. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 5 (cinco) dias, pelos fiscais técnico e requisitante, mediante termos detalhados, conforme Art. 33, II, i e III, g da IN SGD/ME nº 94/2022.

7.25.1. 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.

7.26. 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.

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

7.27. 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.

7.28. 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)

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

7.30. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

7.31. 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.

7.32. 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:

7.32.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais e gestor do contrato, conforme Art. 33, I, h da IN SGD/ME nº 94/2022, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).

7.32.2. 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;

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

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

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

7.33. 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.

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

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

### **Procedimentos de teste e inspeção**

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

7.36.1. Aferição, pelo MCOM, dos índices previstos neste Termo de Referência, por meio do acesso direto às bases de dados dos softwares utilizados na execução dos serviços, para fins de comprovação dos valores apresentados pela CONTRATADA nos relatórios mensais de prestação dos serviços.

7.36.2. Os relatórios mensais deverão conter, no mínimo, as informações detalhadas abaixo:

7.36.2.1. Resumo mensal dos indicadores e metas de níveis de serviços alcançados ao longo do mês, por área de prestação de serviços;



7.36.2.2. Estatísticas de disponibilidades e utilização dos serviços, para cada serviço definido pelo MCOM;

7.36.2.3. Volumetria das requisições e incidentes divididos por áreas de serviço;

7.36.2.4. Análise crítica de requisições e incidentes reabertos;

7.36.2.5. Volumetria de Eventos tratados;

7.36.2.6. Volumetria de incidentes e problemas não resolvidos, bem como de incidentes repetitivos – incidentes por problema conhecido. Tempo Médio Entre Falhas (MTBF) dos serviços críticos, definidos pelo MCOM;

7.36.2.7. Recomendações / Justificativas para os incidentes.

7.36.2.8. Índice de disponibilidade da solução de monitoramento da infraestrutura;

7.36.2.9. Índice de disponibilidade dos servidores, sistemas e serviços monitorados;

7.36.2.10. Índice de disponibilidade dos subsistemas de armazenamento de dados – Storage, links para evidências de todos os itens de mensuração;

7.36.2.11. Melhorias aplicadas;

7.36.2.12. Relatório de capacidade contendo utilização do hardware dos servidores e sistema de armazenamento de dados, com projeção de uso em período a ser definido pelo MCOM;

7.36.2.13. Informações relevantes para as atividades demandadas nas ordens de serviços e chamados técnicos, Tais como:

- Utilização da banda de acesso internet;
- Infecções por vírus;
- Erros operacionais ou qualquer outra informação solicitada pelo MCom;

7.36.2.14. Relatório de Gestão de Pessoas, contendo os perfis profissionais que atuam na execução do contrato, profissionais contratados / desligados, discriminando cargo, requisitos acadêmicos, certificações e experiência profissional.

7.36.2.15. Relatório de faturamento, com indicadores contratuais mensurados no período, Níveis Mínimos de Serviço (NMS) alcançados e tabela de descontos.

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

7.37. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pelo MCOM, conforme a tabela abaixo:

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Não prestar os esclarecimentos no prazo de máximo de 8 horas úteis, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 16 horas úteis.	Multa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor mensal do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pelo MCOM, até o limite de 5 (cinco) dias úteis.
		Após o limite de 5 (cinco) dias úteis, aplicar-se-á multa de 1% (um por cento) sobre o valor total do Contrato.
2	Ultrapassar os valores máximos previstos para aplicação de glosas descritos no IMR (ANEXO G – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS).	Multa de 1% (um por cento) sobre o valor total do Contrato, sem prejuízo da aplicação da glosa correspondente.

3	Deixar de implantar prática baseada na ITIL V4 no prazo estabelecido.	Multa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal devido à CONTRATADA, por processo não implantado, enquanto durar a ocorrência, medido a partir do 15º mês.
4	Deixar de realizar a automação da quantidade mínima de 20% do catálogo de serviços no período de 12 meses.	Multa de 5% (um por cento) sobre o valor mensal devido à CONTRATADA, medido a partir do 12º mês, enquanto não for realizada a entrega.
5	Deixar de realizar a automação da quantidade mínima de 40% do catálogo de serviços no período de 24 meses.	Multa de 1% (um por cento) sobre o valor total do Contrato.
6	Deixar de customizar a Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC no prazo estabelecido.	Multa de 0,5% (cinco por cento) sobre o valor mensal do contrato, enquanto durar a ocorrência.
7	Dificultar a aferição de qualquer dos índices previstos no Termo de Referência e seus Anexos.	Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor total do Contrato.
8	Não manter os profissionais atualizados nas tecnologias implantadas no ambiente do CONTRATANTE.	Multa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do contrato, enquanto durar a ocorrência.
9	Deixar de atender aos requisitos de perfis profissionais e/ou equipe mínima exigidos.	Multa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do contrato, enquanto durar a ocorrência.
10	Deixar de substituir, no período de até 30 (trinta) dias corridos, a partir do recebimento da comunicação formal, prestador de serviço que não atenda os objetivos pactuados no serviço contratado ou cuja atuação, permanência ou comportamento forem julgados prejudiciais e inconvenientes à execução dos serviços ou às normas do Mcom.	Multa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor mensal do contrato, enquanto durar a ocorrência.
11	Deixar de efetuar a revogação de acesso privilegiado de profissionais que tenham atuado na contratação quando não mais necessário para desempenho de suas funções.	Multa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal devido à CONTRATADA, enquanto durar a ocorrência.
12	Deixar de realizar atendimento presencial quando solicitado pelo MCOM dentro do prazo definido.	Advertência.
		Em caso de reincidência, multa de 0,5% (meio por cento) do valor mensal do contrato por ocorrência.
13	Deixar de entregar ou entregar com baixa qualidade documentação prevista no Termo de Referência, como: Termos, Relatórios, Comprovantes de Qualificação, Base de Conhecimento, Planos de Ação, dentre outros.	Multa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do contrato, enquanto durar a ocorrência.
14	Dificultar o repasse de conhecimento durante a execução contratual.	Advertência.
		Em caso de reincidência, multa de 1% (um por cento) do valor mensal devido à CONTRATADA.

15	Dificultar o repasse de conhecimento durante o período de transição contratual.	Multa de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.
16	Deixar de monitorar algum ativo, que em caso de falha/erro/incidente possa impactar na prestação do serviço.	Multa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do contrato, por ocorrência.
17	Deixar de avaliar a rotina de backup e restauração de dados de toda a infraestrutura de TI e propor correções na rotina caso necessário.	Multa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor mensal do contrato, por ocorrência.
		Em caso de reincidência, multa de 1% (um por cento) do valor mensal do contrato.
18	Perder dados ou informações corporativas por erros de operação ou de inobservância dos requisitos de política de backup.	Multa de 1% (um por cento) sobre o valor total do Contrato.
19	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Multa de 1% (um por cento) do valor mensal do contrato.
		Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 5% (cinco) por cento do valor total do Contrato.
20	Deixar de cumprir qualquer obrigação prevista na tabela do Anexo I do Guia de Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade disponibilizado pelo órgão central do SISP.	Multa de 5% (cinco por cento) do valor mensal do contrato.

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

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

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

### Liquidação

7.39. 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.

7.40. 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.

7.41. 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:

7.41.1. o prazo de validade;

7.41.2. a data da emissão;

7.41.3. os dados do contrato e do órgão MCOM;

7.41.4. o período respectivo de execução do contrato;

7.41.5. o valor a pagar; e

7.41.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

7.43. 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.

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

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

7.46. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o MCOM 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.

7.47. Persistindo a irregularidade, o MCOM deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

7.48. 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.

#### **Prazo de pagamento**

7.49. 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.

7.50. No caso de atraso pelo MCOM, 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/IBGE de correção monetária.

#### **Forma de pagamento**

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

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

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

7.54. 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.

7.55. A CONTRATADA 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**

7.56. 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.

7.56.1. As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do MCOM.

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

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

7.59. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (CONTRATADA) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração (Instrução Normativa nº 53, de 8 de Julho de 2020).

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

## 8. Do reajuste

8.1 Será adotado como índice de reajuste do Contrato o Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), apurado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data do orçamento estimado.

## 9. Critérios de seleção do fornecedor

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

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

### Regime de execução

9.2. O regime de execução do contrato será EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL, uma vez que os preços são fixados por unidades determinadas, conforme os itens que compõem o objeto da contratação, e os pagamentos correspondem à medição dos serviços efetivamente executados.

### Da Aplicação da Margem de Preferência

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

9.3.1. Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC são usualmente prestados por empresas brasileiras situadas no Brasil, uma vez que a prestação desses serviços requer a iteração e o mapeamento das necessidades de cada órgão ou entidade, demandando das empresas a alocação de profissionais brasileiros que possuam as competências exigidas neste Termo de Referência.

### Exigências de habilitação

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

#### Habilitação jurídica

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Qualificação Econômico-Financeira**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Qualificação Técnica**

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

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

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

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

9.4.26.1. Prestação de serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de TIC ou equivalente, por meio de Central de Serviços, em conformidade com as melhores práticas ITIL, para um conjunto mínimo de 500 (quinhentos) usuários, o que equivale a 50% (cinquenta por cento) do total de usuários atendidos no MCOM;

9.4.26.2. Prestação de serviços de sustentação e suporte técnico a, aproximadamente, 50% (cinquenta por cento) dos totais de cada tipo de ativo do MCOM, conforme abaixo:

Ativo	Qtde MCOM	Exigência de 50%
Desktops	887	440
Notebooks	245	120

9.4.26.3. Prestação de serviços de manutenção de infraestrutura de datacenters, além de operação e suporte a, no mínimo, 10 (dez) dos seguintes tipos de ativos, equivalente a aproximadamente 50% do quantitativo total (mínimo de 1 unidade) presente no MCOM:

--	--	--

Ativo	Qtde MCOM	Exigência de 50%
Central Telefônica Digital	1	1
Storage	2	1
Firewall	2	1
Switch Core	4	2
Appliance de Backup	1	1
Tape Library	1	1
Servidores tipo HCI	5	2
Servidores Virtualizados	250	125
Switches de Borda	45	20
Enlace WAN	6	3
Enlace Internet	1	1
Wifi (Access Point)	60	30

9.4.26.4. Prestação de serviços de monitoramento e provimento de NOC (Network Operation Center ou Serviços de Monitoramento de Redes), com operação das ferramentas em regime de 24x7 (24 horas do dia, em todos os 7 dias da semana).

9.4.26.5. Prestação de serviços de criação e manutenção de políticas de *backup* e *restore* de segurança, bem como a instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de solução de NetBackup ou equivalente, com, no mínimo, 100 (cem) TB;

9.4.26.6. Prestação de serviços de suporte e sustentação de ambiente de banco de dados: Microsoft SQL Server 2019, PostgreSQL 10 (ou superior) ou MySQL 8 (ou superior);

9.4.26.7. Prestação de serviços de configuração, manutenção e monitoramento de *Storage* utilizando a ferramenta ONTAP System Manager Versão 9 ou similar;

9.4.26.8. Prestação de serviços instalação, configuração, gerenciamento e suporte a Servidores utilizando a ferramenta VMware VCenter constituído de, no mínimo, 125 (cento e vinte e cinco) máquinas virtuais contemplando os sistemas operacionais Windows e Linux;

9.4.26.9. Comprovar habilidades em ambientes de TIC, utilizando práticas DevOps para integrar equipes de desenvolvimento de software, operações e suporte, além de adotar processos automatizados para gerenciar aplicações. A expertise inclui o uso de ferramentas como: OpenShift, Vault, Ansible, Terraform, GitLab, ou ferramentas similares, para implementar eficientemente práticas DevOps, promovendo automação, colaboração entre equipes e entrega contínua de software;



- 9.4.26.10. Prestação de serviços de administração de ambiente de redes IP e MPLS, roteadores, *switches* e administração de rede *wireless*;
- 9.4.26.11. Prestação de serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de serviços Microsoft, *Active Directory*, DHCP, DNS;
- 9.4.26.12. Prestação de serviços de administração, configuração e manutenção de solução de firewall;
- 9.4.26.13. Prestação de serviços de suporte e sustentação de ambiente para servidores web, contemplando tecnologias como IIS, Apache, *Tomcat*, Docker e JBOSS, além de instalação, configuração, administração e manutenção desses servidores web em ambientes de desenvolvimento, homologação e produção;
- 9.4.26.14. Prestação de serviços de suporte para os seguintes sistemas operacionais: Microsoft Windows Desktop; Microsoft Windows Server 2016 ou superior; Família Linux Debian; Família Linux Ubuntu e Família Linux Red Hat;
- 9.4.26.15. Prestação de serviços de suporte para sistemas de telefonia, incluindo: Plataformas de telefonia IP; Sistemas de PABX tradicionais; Integração de telefonia com sistemas de CRM e ERP; Configuração e manutenção de gateways VoIP; Implementação de sistemas de call center; Suporte para protocolos de comunicação como SIP e RTP;
- 9.4.26.16. Prestação de serviços de suporte e sustentação de ambiente de videoconferência contemplando soluções com Poly Studio X30 ou similar. Além disso, evidenciar competências em: configuração e administração de sistemas de videoconferência; suporte técnico para usuários finais, incluindo resolução de problemas e treinamento;
- 9.4.26.17. Experiência na implantação e manutenção da Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC apresentada na Proposta de Preços;
- 9.4.26.18. Experiência na automação de chamados utilizando *chatbot*;
- 9.4.26.19. Experiência em mapeamento de processos e redesenho de catálogo de serviços;
- 9.4.27. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.
- 9.4.28. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.
- 9.4.29. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato e/ou Termo de Referência que deu suporte à contratação, endereço atual do MCOM e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.
- 9.4.30. Os atestados deverão conter, no mínimo, as seguintes informações:
- 9.4.29.1. Nome do cliente;
  - 9.4.29.2. Endereço completo do cliente;
  - 9.4.29.3. Identificação do contrato (Anexar cópia);
  - 9.4.29.4. Vigência do contrato;
  - 9.4.29.5. Descrição detalhada dos serviços prestados, com detalhamento dos softwares, bancos de dados, sistemas operacionais, arquitetura e demais componentes utilizados;
  - 9.4.29.6. Assinatura e identificação do signatário, contendo: Nome, cargo/função que exerce e e-mail e/ou telefone para contato;
  - 9.4.29.7. Declaração de que foram atendidas as expectativas do cliente quanto ao cumprimento dos prazos, qualidade dos produtos e serviços prestados.
- 9.4.31. No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

9.4.31. A licitante deverá apresentar em sua proposta:

9.4.31.1. Identificação detalhada da Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC, em atendimento às disposições da Portaria SGD/MGI nº 5.950/2023, contendo, no mínimo, os seguintes elementos:

- a) nome específico, nome oficial e/ou descrição;
- b) categoria ou linha do software, serviço ou produto;
- c) código de identificação unívoca do fabricante (part number, SKU etc.);
- d) modelo de licenciamento;
- e) métrica ou unidade;
- f) tipo de software, serviço ou produto; e
- g) quantidade estimada.

9.4.31.2. Identificação dos preços unitário e total de cada item, conforme modelo constante do **ANEXO K - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS**;

9.4.31.3. Planilha de Custos e Formação de Preços anexada à proposta, bem como Planilha de Custos e Formação de Preços para cada Perfil Profissional, conforme orientações e modelo constante do Anexo B da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024;

9.4.31.4. Declaração expressa de estarem inclusos nos preços cotados todos os impostos, taxas, seguros, bem como quaisquer outras despesas, diretas e/ou indiretas;

9.4.31.5. Planilha ou Tabela contendo a correlação entre os requisitos exigidos no Termo de Referência com a documentação apresentada pela licitante, indicando a referência de cada item da especificação, conforme modelo do **ANEXO O - PLANILHA PONTO A PONTO**. **A licitante que não apresentar a devida correlação terá sua proposta desclassificada.**

9.5. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

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

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

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

9.5.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

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

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

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

## 10. Estimativas do valor da contratação

**Valor (R\$):** 6.482.434,08

10.1. O custo total estimado da contratação é de R\$ 6.711.172,32 (seis milhões, setecentos e onze mil e trinta e dois centavos), para o período de 24 meses, conforme custos unitários apostos na tabela abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QTD	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Suporte Técnico de Microinformática	26980	Valor Fixo Mensal	24	R\$ 33.157,41	R\$ 795.777,84
2	Gerenciamento de Serviços de TIC	27014	Valor Fixo Mensal	24	R\$ 33.071,22	R\$ 793.709,28
3	Sustentação de Aplicações		Valor Fixo Mensal	24	R\$ 80.425,97	R\$ 1.930.223,28
4	Armazenamento e Backup		Valor Fixo Mensal	24	R\$ 12.983,40	R\$ 311.601,60
5	Sustentação de Banco de Dados		Valor Fixo Mensal	24	R\$ 33.238,64	R\$ 797.727,36
6	Conectividade e Comunicação		Valor Fixo Mensal	24	R\$ 22.830,74	R\$ 547.937,76
7	Segurança de TIC		Valor Fixo Mensal	24	R\$ 7.933,56	R\$ 190.405,44
8	Monitoramento de Serviços de TIC		Valor Fixo Mensal	24	R\$ 31.008,02	R\$ 744.192,48
9	Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC	27502	Valor Fixo Mensal	24	R\$ 15.452,46	R\$ 370.859,04
<b>TOTAL</b>					<b>R\$ 270.101,42</b>	<b>6.482.434,32</b>

## 11. Adequação orçamentária

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

9.1.1. A dotação relativa ao exercício de 2025 e aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes.

## 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](#).

**CICERO ADRIANO FARIAS SANTANA ALVES**

Integrante Requisitante

*Assinou eletronicamente em 21/03/2025 às 14:08:09.***OTAVIO LUIZ NEVES GONCALVES**

Integrante Técnico

*Assinou eletronicamente em 21/03/2025 às 14:11:14.***ISRAEL SILVA DE MORAES**

Integrante Administrativo

*Assinou eletronicamente em 21/03/2025 às 14:56:06.*

Despacho: Nos termos do § 6º do Art. 12 da IN SGD/ME nº 94/2022, aprovo o presente Termo de Referência, na condição de autoridade competente, conforme definido na Portaria de Competências MCOM nº 1573/2024.

**LEONARDO RAMIRO DE AMORIM OLIVEIRA**

Autoridade Máxima de TIC

*Assinou eletronicamente em 21/03/2025 às 15:48:03.*

## Lista de Anexos

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

- Anexo I - ANEXO A - ESPECIFICACAO TECNICA DA SOLUCAO DE GERENCIAMENTO DE SERVICOS DE TIC.pdf (286.02 KB)
- Anexo II - ANEXO B - LISTA DE VERIFICACAO DA POC.pdf (109.42 KB)
- Anexo III - ANEXO C - CATALOGO DE SERVICOS.pdf (576.87 KB)
- Anexo IV - ANEXO D - PARQUE TECNOLÓGICO.pdf (551.24 KB)
- Anexo V - ANEXO E - PERFIS PROFISSIONAIS.pdf (432.39 KB)
- Anexo VI - ANEXO F - HISTORICO DE CHAMADOS.pdf (1.61 MB)
- Anexo VII - ANEXO G - INSTRUMENTO DE MEDICAO DE RESULTADOS.pdf (541.75 KB)
- Anexo VIII - ANEXO H - TERMO DE CIENCIA.pdf (569.9 KB)
- Anexo IX - ANEXO I - TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENCAO DE SIGILO.pdf (661.98 KB)
- Anexo X - ANEXO J - TERMO DE COMPROMISSO DE PROTECAO DE DADOS PESSOAIS.pdf (624.56 KB)
- Anexo XI - ANEXO K - MODELO DE PROPOSTA DE PRECOS.pdf (751.17 KB)
- Anexo XII - ANEXO L - MODELO DE OS.pdf (591.89 KB)
- Anexo XIII - ANEXO M - MODELO DE TRP.pdf (532.27 KB)
- Anexo XIV - ANEXO N - MODELO DE TRD.pdf (583.31 KB)
- Anexo XV - ANEXO O - PLANILHA PONTO A PONTO.pdf (206.16 KB)