



TERMO DE REFERÊNCIA
(Contratação por Pregão, incluindo SRP – Sistema de Registro de preços)

INTRODUÇÃO

O Termo de referência é o documento elaborado a partir do Estudo Técnico Preliminar da Contratação, e deve conter os elementos necessários e suficientes, com nível de precisão adequado, para caracterizar o objeto da licitação.

Elaborado de acordo com o Art. 12 da Instrução Normativa nº 01, de 04 de abril de 2019, emitida pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia (IN SGD nº 01/2019), o Termo de Referência deve ser juntado aos autos do processo administrativo após aprovação do documento Estudo Técnico Preliminar.

É obrigatório o uso do tipo documental "Termo de referência" quando a contratação for realizada por Pregão (incluindo SRP – sistema de registro de Preços). Para contratação por Dispensa de licitação ou Inexigibilidade ou outras modalidades tradicionais, deve-se utilizar o tipo documental "Projeto Básico".

1 OBJETO

Registro de preços para eventual contratação de serviços auxiliares continuados de apoio técnico-operacional (suporte especializado) a processos de planejamento de contratações e a gestão e fiscalização de contratos de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação.

2 CÓDIGO DOS BENS/SERVIÇOS NO CATÁLOGO DE MATERIAIS/SERVIÇOS

ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	CATSER	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA	VALORES MÁXIMOS ESTIMADOS (EM REAIS / POR ITEM)	
					UNITÁRIO	TOTAL
1	Serviço de apoio técnico-operacional (suporte especializado) a processos de planejamento de contratações e à gestão e fiscalização de contratos de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação.	27260	USG	11.088	R\$ 248,18	R\$ 2.751.487,20
VALOR GLOBAL ESTIMADO:					R\$ 2.751.487,20	

3 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

3.1 Descrição Geral

A pretensão contratual envolve a realização de procedimento licitatório regular para seleção de empresa para prestação de serviços auxiliares continuados de apoio técnico-operacional (suporte especializado) a (i) processos de planejamento de contratações de soluções de TIC e (ii) à gestão e fiscalização de contratos de soluções de TIC para atendimento das demandas do Ministério das Comunicações (MCOM), de acordo com as especificações constante neste TERMO DE REFERÊNCIA, dimensionados e remunerados pela métrica de UNIDADE DE SERVIÇO GERENCIADO (USG) e os padrões de desempenho e de qualidade estabelecidos.

3.2 Justificativa da Contratação

Considerando a legislação vigente, destacadamente o art. 3º do Decreto nº 9.507/2018, que dispõe sobre a execução indireta mediante contratação de serviços na administração pública federal, estabelece os serviços considerados 'auxiliares, instrumentais ou acessórios', quando não relacionados ao exercício do poder de polícia, poderão ser objeto de execução indireta – definição alinhada àquela apresentada no Decreto-Lei nº 200/1967.

Nesse contexto, o objeto da contratação se enquadra na definição de atividades auxiliares, instrumentais ou acessórias e não envolve de tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle, nem atividades que sejam considerados estratégicos para o órgão ou a entidade, cuja terceirização possa colocar em risco o controle de processos e de conhecimentos e tecnologias e não estão relacionadas ao poder de polícia, de regulação, de outorga de serviços públicos e de aplicação de sanção.

Também, em harmonia com o art. 3º do Decreto nº 9.739/2019, que estabelece medidas de eficiência organizacional para o aprimoramento da administração pública federal, as medidas de fortalecimento da capacidade institucional dos órgãos federais devem observar determinas diretrizes, dentre elas, o aumento da eficiência, eficácia e efetividade do gasto público e da ação administrativa, a orientação para resultados e a orientação para as prioridades de Governo.

Nesse contexto, a pretensão contratual se alinha a tais diretrizes, uma vez que a instrumentalização operacional da fiscalização dos contratos administrativos contribui com o aumento da eficiência, da eficácia e da efetividade do gasto público - assim como possibilita que o foco do trabalho dos servidores do quadro próprio seja orientado às prioridades de Governo e direcionado à obtenção de resultados, vez que as atividades consideradas assessórias serão repassadas à CONTRATADA.

No tocante à fiscalização de contratos e ao planejamento de contratações de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação, diz o parágrafo único do art. 3º da Instrução Normativa SGD nº 01, de 4 de abril de 2019, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Poder Executivo Federal:

Parágrafo único - O apoio técnico aos processos de gestão, de planejamento e de avaliação da qualidade das soluções de TIC poderá ser objeto de contratação, desde que sob supervisão exclusiva de servidores do órgão ou entidade.

Tal entendimento encontra-se alinhado ao contido no §2º do art. 42 da Instrução Normativa SEGES/ME nº 05, de 26 de maio de 2017, que dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal:

§ 2º Será facultada a contratação de terceiros para assistir ou subsidiar as atividades de fiscalização do representante da Administração, desde que justificada a necessidade de assistência especializada.

Tais previsões normativas encontram amparo no art. 67 da Lei 8.666/1993, que dispõe:

Art. 67. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por um representante da Administração especialmente designado, permitida a contratação de terceiros para assisti-lo e subsidiá-lo de informações pertinentes a essa atribuição. [Grifamos]

3.2.1 Alinhamento da solução com o PDTIC

A contratação pretendida encontra-se prevista no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação, PDTIC 2021-2022

Disponível em: https://www.gov.br/mcom/pt-br/media/acesso-a-informacao/planejamento-e-tecnologia-da-informacao/pdtic_mcom_2021_2022_pdf.pdf

Necessidade: N1 - Implementação de processos de governança e gestão de TI

Meta: M1 - Prover serviços de apoio à gestão e à fiscalização de contratos de TI

Ação: Contratação de apoio à fiscalização de contratos de TI

3.2.2 Previsão no Plano Anual de Contratações

A pretensão também se encontra prevista no Plano Anual de Contratações (PAC-TI) do MCOM.

3.2.3 Relação entre demanda e necessidade

Em números gerais, a Coordenação-geral de Tecnologia da Informação apresenta atualmente o seguinte volume de demanda por processo de negócios:

ID PROCESSO	DESCRIÇÃO PROCESSO	QTDE DE DEMANDAS MCOM
PROCESSO 01	Apoio ao planejamento de contratações de TIC	23 Projetos de Contratação
PROCESSO 02	Apoio à gestão e fiscalização de contratos de TIC	13 Contratos a serem gerenciados/fiscalizados

A partir da definição do escopo de atividades dos processos de negócio a serem executados, considerando as definições da METODOLOGIA DE GESTÃO DE SERVIÇOS (MGS) vinculada à contratação, estimamos o volume potencial de serviços a serem providos pela CONTRATADA no horizonte de 12 (doze) meses:

ID	PROCESSO	QTDE DEMANDA MCOM	INSTÂNCIA	TIPO	TEMPO ESTIMADO POR PROCESSO	TEMPO MENSAL ESTIMADO	TEMPO ANUAL ESTIMADO
PROC_1	Apóio técnico-operacional ao planejamento de contratações	12	Contratação/Atividade de complexidade baixa	INST_01	94:00:00	94:00:00	1128:00:00
		5	Contratação/Atividade de complexidade média	INST_02	180:00:00	75:00:00	900:00:00
		6	Contratação/Atividade de complexidade alta	INST_03	272:00:00	136:00:00	1632:00:00
		23			546:00:00	305:00:00	3660:00:00
PROC_2	Apóio técnico-operacional à gestão e fiscalização de contratos	7	Contrato/Atividade de complexidade baixa	INST_01	31:00:00	217:00:00	2604:00:00
		3	Contrato/Atividade de complexidade média	INST_02	53:00:00	159:00:00	1908:00:00
		3	Contrato/Atividade de	INST_03	72:00:00	216:00:00	2592:00:00

			complexidade alta				
	13			270:00:00	592:00:00	7104:00:00	

Considerando as disposições da METODOLOGIA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS (MGS), a EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO simulou uma estimativa ilustrativa de equipe técnica suficiente para atendimento dessas demandas. Para dimensionamento dessa equipe foi aplicado o “Método de Dimensionamento de Quadro de Pessoal de TIC do SISP” (disponível em: <http://www.sisp.gov.br/mqpsisp/>). Porém, cumpre esclarecer que o dimensionamento da equipe para execução efetiva dos serviços será de total responsabilidade da CONTRATADA de forma a atender os níveis mínimos de serviço e adequar-se à variação das demandas – uma vez que este modelo de contratação não envolve dedicação exclusiva de mão de obra.

3.2.4 Resultados esperados

Em linhas gerais, as necessidades a serem atendidas pela pretensão contratual são as seguintes:

1. Prover recursos especializados para apoiar as atividades de planejamento de contratações e fiscalização de contratos de soluções de TIC, garantindo a execução satisfatória desses processos;
2. Garantir nível adequado de capacidade operacional para atendimento das demandas presentes e futuras, de forma planejada e de modo a sustentar a execução dos objetivos institucionais da área requisitante;
3. Implementar melhorias nos processos de planejamento de contratações e gestão de contratos de TIC, buscando ampliar a conformidade e a entrega de valor das contratações públicas realizadas; e
4. Direcionar a capacidade de trabalho dos servidores do quadro próprio para as prioridades institucionais e de Governo, em harmonia com as disposições do Decreto nº 9.507/2018.

4 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

4.1 Descrição do ambiente atual

Conforme definido pelo Decreto nº 10.463, de 14 de agosto de 2020, a Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) encontra-se subordinada à Secretaria-Executiva do MCTI. À DTI, de acordo com o artigo 7º do referido Decreto, dentre outros pontos, compete:

1. propor políticas e diretrizes referentes ao planejamento, à implementação e à manutenção das atividades relativas à governança de tecnologia da informação;
2. planejar as contratações e as aquisições relativas à tecnologia da informação do Ministério;
3. participar da elaboração e do acompanhamento do orçamento relativo às atividades de tecnologia da informação;
4. direcionar o desenvolvimento de planos, programas, ações, métodos, projetos e processos de governança de tecnologia da informação para o Ministério;
5. promover a articulação, a cooperação técnica e o intercâmbio de experiências e informações com os órgãos centrais dos sistemas de tecnologia da informação;
6. promover a articulação com os órgãos responsáveis pela governança e pelo controle de tecnologia da informação, dos sistemas federais de planejamento e de controle interno;
7. informar, orientar e supervisionar as unidades do Ministério quanto ao cumprimento das normas de segurança da informação aplicadas à tecnologia da informação e das normas técnicas de tecnologia da informação;
8. prestar apoio técnico às demais unidades do Ministério na implantação de sistemas de informação, inclusive propondo normas de utilização dos recursos computacionais que envolvam a governança de tecnologia da informação;
9. planejar, desenvolver, implantar e manter os sistemas de informação necessários ao funcionamento do Ministério;
10. planejar, coordenar e controlar redes locais e de longa distância; e
11. propor a escolha e a implementação de metodologias, sistemas, plataformas e bases tecnológicas a serem adotadas pelo Ministério.

Com a edição da Medida Provisória nº 980, de 10 de junho de 2020, o Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovação e Comunicações (MCTIC) foi desmembrado em 2 (dois) ministérios: Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações (MCTI) e Ministério das Comunicações (MCOM).

Até que o MCOM esteja estruturado, foi publicada a Portaria interministerial nº 3.473/2020 que prevê que o MCTI preste serviço de apoio administrativo, operacional por 270 (duzentos e setenta dias) ao Ministério das Comunicações, a contar de 11 de setembro de 2020, ou seja, a DTI do MCTI proverá todo apoio necessário ao Ministério recém-criado.

Portanto, a presente contratação reflete a necessidade do MCOM visando apoiar o planejamento de contratações e à fiscalização de contratos de TIC de modo a garantir o atendimento às demandas da respectiva pasta.

4.2 Especificações técnicas detalhadas da solução de TIC

4.2.1 Requisitos de negócio

Integram o escopo de atividades a serem executadas no escopo dos serviços contratados no âmbito dos processos de negócio elencados:

ID	DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS ESPECÍFICOS

PROC_1	Apoio técnico-operacional às atividades de planejamento de contratações
1.1	Apoiar, subsidiar e prestar suporte especializado às atividades operacionais de planejamento de contratações públicas com foco nos processos e atividades fundamentados na Lei nº 8.666/1993 e nas Instruções Normativas nº 05/2017/SEGES, 01/2019/SGD e 03/2020/SEGES e suas atualizações.
1.2	Apoiar, subsidiar e prestar suporte especializado às atividades técnicas de estudos preliminares, análises de riscos, pesquisas de preços de mercado e elaboração de documentos de referência, em assistência às equipes de planejamento de contratações no exercício de suas atribuições.
1.3	Apoiar, subsidiar e prestar suporte especializado às atividades agregadas de planejamento e controle de contratações com foco no Plano Diretor de TIC, no Plano Anual de Contratações e nos demais instrumentos de planejamento setorial aplicáveis; em assistências às equipes de planejamento de contratações e às áreas internas no exercício de suas atribuições.
1.4	Apoiar, subsidiar e prestar suporte especializado às atividades agregadas de seleção de fornecedores, gestão de instrumentos de registro de preços, sistemas informatizados de gestão de contratações, sistemas de gestão e análise de informações e demais atividades relacionadas; em assistências às equipes de planejamento de contratações e às áreas internas no exercício de suas atribuições.
PROC_2	Apoio técnico-operacional às atividades de gestão e fiscalização de contratos
2.1	Apoiar, subsidiar e prestar suporte especializado às atividades operacionais de gestão e fiscalização de contratos com foco nos processos e atividades fundamentados na Lei nº 8.666/1993 e nas Instruções Normativas nº 05/2017/SEGES, 01/2019/SGD e 03/2020/SEGES e suas atualizações.
2.2	Apoiar, subsidiar e prestar suporte especializado às atividades técnicas de gestão e fiscalização de contratos com foco no modelo de gestão e nas atividades definidas para cada contrato especificamente, assistindo o gestor e os fiscais de contrato no exercício de suas atribuições.
2.3	Apoiar, subsidiar e prestar suporte especializado às atividades agregadas de controle orçamentário e financeiro das obrigações contratuais; assistindo o gestor, os fiscais de contrato e as demais áreas internas no exercício de suas atribuições.
2.4	Apoiar, subsidiar e prestar suporte especializado às atividades agregadas de controle administrativo dos instrumentos contratuais, operacionalização de ferramentas informatizadas de apoio, recursos de gestão e análise de informações e demais atividades relacionadas; assistindo o gestor, os fiscais de contrato e as demais áreas internas no exercício de suas atribuições.

2. Outras definições acerca dos processos de negócio, das atividades e dos pacotes de serviço relacionados à presente contratação encontram-se na METODOLOGIA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS (MGS), que integra o rol de documento vinculados a este TERMO DE REFERÊNCIA (ANEXO H).

4.2.2 Requisitos de conformidade

Na elaboração deste documento foram observadas as seguintes fontes legais e normativas:

1. Lei Federal nº 8.666/1993: institui normas gerais para licitações e contratos na Administração Pública e dá outras providências;
2. Lei Federal nº 10.520/2002: institui a modalidade de licitação denominada pregão eletrônico para aquisição de bens e serviços comuns e dá outras providências;
3. Lei Federal nº 12.813/2013: dispõe sobre o conflito de interesses no exercício de cargo ou emprego do Poder Executivo federal e impedimentos posteriores ao exercício do cargo ou emprego;
4. Lei Federal nº 12.846/2013: dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências;
5. Lei Complementar nº 123/2006: institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, e dá outras providências;
6. Decreto nº 7.174/2010: regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União;
7. Decreto nº 7.579/2011: dispõe sobre o Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP, do Poder Executivo federal;
8. Decreto 7.746/2012: regulamenta o art. 3º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, para estabelecer critérios e práticas para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela administração pública federal direta, autárquica e fundacional e pelas empresas estatais dependentes, e institui a Comissão Interministerial de Sustentabilidade na Administração Pública – CISAP;
9. Decreto nº 9.507/2018: dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União;
10. Decreto nº 9.739/2019: estabelece medidas de eficiência organizacional para o aprimoramento da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, estabelece normas sobre concursos públicos e dispõe sobre o Sistema de Organização e Inovação Institucional do Governo Federal – SIORG;
11. Decreto nº 10.024/2019: regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal.

12. Instrução Normativa SLTI nº 05, de 27 de junho de 2014: dispõe sobre os procedimentos administrativos básicos para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral e suas alterações;
13. Instrução Normativa SEGES nº 05, de 27 de junho de 201473, de 05 de agosto de 2020: dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços, para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;
14. Instrução Normativa SEGES nº 01, de 10 de janeiro de 2019: dispõe sobre Plano Anual de Contratações de bens, serviços, obras e soluções de tecnologia da informação e comunicações no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional e sobre o Sistema de Planejamento e Gerenciamento de Contratações;
15. Instrução Normativa SGD nº 01, de 4 de abril de 2019: dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;
16. Instrução Normativa SGD nº 02, de 4 de abril de 2019: regulamenta o art. 9º-A do Decreto nº 7.579, de 11 de outubro de 2011, e o art. 22, § 10 do Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, e dispõe sobre a composição e as competências do Colegiado Interno de Referencial Técnico;
17. Instrução Normativa Conjunta MP/CGU nº 1, de 10 de maio de 2016: dispõe sobre controles internos, gestão de riscos e governança no âmbito do Poder Executivo federal;

O objeto da pretendida contratação NÃO incide nas hipóteses vedadas pelos artigos 3º e 4º da IN SGD/ME nº 1/2019, transcritos abaixo:

"Art. 3º Não poderão ser objeto de contratação:

I - mais de uma solução de TIC em um único contrato, devendo o órgão ou entidade observar o disposto nos §§ 2º e 3º do art. 12; e

II - o disposto no art. 3º do Decreto nº 9.507, de 2018, inclusive gestão de processos de TIC e gestão de segurança da informação.

Parágrafo único. O apoio técnico aos processos de gestão, de planejamento e de avaliação da qualidade das soluções de TIC poderá ser objeto de contratação, desde que sob supervisão exclusiva de servidores do órgão ou entidade.

Art. 4º Nos casos em que a avaliação, mensuração ou apoio à fiscalização da solução de TIC seja objeto de contratação, a contratada que provê a solução de TIC não poderá ser a mesma que a avalia, mensura ou apoia a fiscalização."

Cabe também registrar que o presente Termo de Referência foi elaborado a partir da observação dos guias, manuais e modelos publicados pelo órgão central do SISP em consonância com o §2º do art. 8º da Instrução Normativa nº 01/2019/SGD/ME, o qual estabelece:

"§ 2º As contratações de soluções de TIC devem atender às normas específicas dispostas no ANEXO e observar os guias, manuais e modelos publicados pelo Órgão Central do SISP."

4.2.3 Requisitos tecnológicos (funcionais e técnicos)

Não se aplica

4.2.4 Requisitos temporais, de projeto, de implementação e de implantação

A CONTRATADA deverá iniciar a prestação dos serviços em até 30 (trinta) dias após a assinatura do CONTRATO, mediante recebimento de ORDEM DE SERVIÇO formalizada pelo CONTRATANTE.

Os primeiros 60 (sessenta) dias do primeiro ciclo de execução contratual, contados a partir do início da execução do CONTRATO (não aplicável às renovações contratuais), serão considerados como PERÍODO DE ADAPTAÇÃO E AJUSTES, durante o qual a CONTRATADA deverá efetivar todos os ajustes que se mostrarem necessários ao alinhamento e/ou adequação de seus processos internos e outras transições necessárias de modo a assegurar a execução satisfatória dos serviços.

4.2.5 Requisitos de metodologia e padronização

Na execução das demandas a CONTRATADA deve zelar pela observância às políticas, diretrizes, procedimentos, padrões e modelos para as atividades de gestão e fiscalização de contratos e planejamento de contratações. No que couber, quando não especificado de outra forma, o processo de trabalho é aquele descrito no Modelo de Execução e tem como principais referências metodológicas:

Metodologia de Gestão de Serviços de Apoio Técnico-Operacional ao Planejamento de Contratações e à Gestão e Fiscalização de Contratos de Soluções de TIC (MGS), e suas atualizações; e

Instrução Normativa SGD/ME nº 01, de 04 de abril de 2019, e suas atualizações.

Também, no que couber, na execução dos serviços, a CONTRATADA deve manter observância às políticas, regulamentações, especificações técnicas e orientações definidos pelos seguintes padrões de Governo:

1. Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico (e-PING) e Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (e-MAG), conforme as Portarias Normativas SLTI nº 5, de 14 de julho de 2005 e nº 3, de 7 de maio de 2007 e suas atualizações;
2. Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil), conforme a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, quando houver necessidade de utilização de certificação digital; e
3. Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos (e-ARQ Brasil), quando a solução abranger a gestão de documentos arquivísticos digitais e não digitais, conforme Resolução do CONARQ nº 32, de 17 de maio de 2010 e suas atualizações.

4.2.6 Requisitos de garantia e manutenção

A CONTRATADA deverá prestar a GARANTIA TÉCNICA dos serviços entregues pelo prazo de 90 (noventa dias) a contar da data do Recebimento Definitivo. A identificação e a comunicação de defeitos dos serviços/produtos deverão ser efetuadas dentro do período de GARANTIA TÉCNICA, devendo a totalidade dos

defeitos reportados ser corrigida pela CONTRATADA, ainda que a conclusão do serviço extrapole esse período.

O direito à GARANTIA TÉCNICA cessará caso o serviço ou artefato seja alterado pelo próprio CONTRATANTE ou por outra empresa por este autorizada. Caso a própria CONTRATADA realize alterações no produto/serviço permanece inalterado o direito do CONTRATANTE à GARANTIA TÉCNICA.

4.2.7 Requisitos de capacitação

Não se aplica

4.2.8 Requisitos de confidencialidade e segurança da informação

Os serviços contratados deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes vigentes no âmbito da Administração Pública Federal relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações (SIC); em especial atenção ao Decreto Federal nº 3.505, de 13 de junho de 2000, à Instrução Normativa GSI/PR nº 01, de 13 de junho de 2008 (e suas normas complementares) e à Política de Segurança da Informação e Comunicações do CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá credenciar junto ao CONTRATANTE seus profissionais que venham a ser designados para prestar serviços de forma presencial, bem como aqueles autorizados a retirar e/ou entregar documentos junto ao CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários diretamente envolvidos na execução dos serviços contratados, em documento formal, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente do CONTRATANTE – inclusive com a assinatura de TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DO SIGILO E DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO.

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

4.2.9 Requisitos de equipe técnica

O dimensionamento da EQUIPE TÉCNICA necessária à correta execução dos serviços é de inteira responsabilidade da CONTRATADA, desde que atendidas as exigências definidas neste TERMO DE REFERÊNCIA e de modo a garantir o cumprimento dos requisitos mínimos de qualificação técnica, qualidade do serviço, disponibilidade e atendimento aos níveis mínimos de serviço.

Os profissionais que inicialmente manterão relacionamento direto com o CONTRATANTE deverão ser apresentados após assinatura do CONTRATO na REUNIÃO INICIAL, ocasião em que deverão ser entregues as comprovações dos respectivos perfis profissionais. A apresentação de novos profissionais durante a execução do CONTRATO, incluindo a entrega das comprovações dos perfis, deverá ser feita por intermédio do GESTOR e do FISCAL TÉCNICO do CONTRATO, antes de iniciarem o trabalho.

Da comprovação da qualificação técnica dos profissionais.

É responsabilidade exclusiva da CONTRATADA dimensionar e gerenciar sua equipe de profissionais indicados para a prestação dos serviços da presente contratação, atendidos os requisitos de qualificação técnica mínima, disponibilidade e qualidade dos serviços – uma vez que a contratação não envolve dedicação exclusiva de mão de obra.

Para fins de promover a necessária verificação e atestação da adequação aos requisitos de qualificação técnica mínima dos perfis profissionais, antes do início da prestação dos serviços (após a efetivação da contratação), a empresa deve fornecer currículos dos profissionais indicados para a execução do OBJETO, acompanhados de cópias da seguinte documentação:

Diplomas e certificados;

Se experiência como autônomo/consultor, apresentar contrato de prestação de serviços e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício;

Se experiência como pessoa jurídica, apresentar contrato social, contrato de prestação de serviços, RAIS do período sem empregados vinculados e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício; e

Se experiência sob regime da CLT, apresentar CTPS, com declaração/certidão do antigo empregador contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício.

Não serão considerados para fins de comprovação da qualificação técnica mínima estágios de aprendizagem e relação de sociedade com empresa. Em caso de impossibilidade de comprovação de experiência profissional mínima contendo a descrição das atividades desenvolvidas à época (através de declaração ou certidão do antigo tomador do serviço), desde que excepcionalmente e motivadamente, o profissional deverá listar/detalhar em seu currículo as atividades e assiná-lo de próprio punho, entregar à CONTRATADA, que deverá atestar a experiência do profissional, se responsabilizando pelas informações do currículo e assinando-o em conjunto com o profissional.

A não comprovação da qualificação técnica mínima dos profissionais da CONTRATADA envolvidos na prestação dos serviços junto ao CONTRATANTE nos prazos previstos neste TERMO DE REFERÊNCIA podem culminar na inadimplência de obrigações contratuais, como o descumprimento de prazos e de critérios de qualidade – ensejando a adoção das medidas de gestão contratual cabíveis, quando for o caso.

Das reposições e/ou substituições de profissionais.

Os profissionais não residentes escalados para execução dos serviços poderão ser substituídos a qualquer tempo pela CONTRATADA.

As substituições e/ou reposições de profissionais de sua equipe técnica são de inteira responsabilidade da CONTRATADA e não devem causar impacto à execução dos serviços e nem comprometer o cumprimento de prazos, entrega de projetos e/ou níveis mínimos de qualidade.

4.2.10 Requisitos de arquitetura tecnológica

O CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA:

1. Acesso físico às dependências relacionadas à prestação dos serviços;
 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;
 3. Instalações, mobiliário e estações de trabalho necessárias à execução dos serviços, não sendo permitido à CONTRATADA alocar nas dependências do CONTRATANTE representantes que não atuem na execução do CONTRATO; e
 4. Acesso às soluções de hardware e software de sua propriedade necessárias à execução das atividades contratadas, não desobrigando a CONTRATADA de fornecer eventuais soluções de softwares quando especificadas no escopo da contratação.
2. À CONTRATADA caberá fornecer todos os demais recursos e condições técnicas necessárias à execução dos serviços, incluindo ferramentas específicas, materiais de apoio, materiais de identificação, etc.

4.2.11 Requisitos sociais, culturais e ambientais

No que couber, visando a atender ao disposto na legislação aplicável – em destaque às Instruções Normativas 05/2017/SEGES e 01/2019/SGD – a CONTRATADA deverá priorizar, para a execução dos serviços, a utilização de bens que sejam no todo ou em partes compostos por materiais recicláveis, atóxicos e biodegradáveis.

4.2.12 Requisitos de responsabilidade social

Nos termos do Capítulo V (arts. 41 e 42) do Decreto nº 8.420, de 18 de março de 2015, é fortemente recomendável que a CONTRATADA desenvolva PROGRAMA DE INTEGRIDADE, que consiste num conjunto de “mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública, nacional ou estrangeira”.

5 GARANTIA

5.1 Garantia de execução

O início da execução contratual só ocorrerá mediante a apresentação da garantia, dentre uma das modalidades definidas no § 1º do art. 56, da Lei nº 8.666/93 e em até 10 (dez) dias úteis da assinatura da avença contratual.

O adjudicatário, no prazo de 10 (dez) dias após a assinatura do Termo de CONTRATO, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor GLOBAL do CONTRATO, que será liberada de acordo com as condições previstas neste Edital, conforme disposto no art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais. O prazo para apresentação da garantia poderá ser prorrogado por igual período a critério da Administração contratante.

A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza o CONTRATANTE a promover a rescisão do CONTRATO por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MPDG nº 5/2017. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do CONTRATO;

Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do CONTRATO; Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA.

A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria. O garantidor não é parte legítima para figurar em processo administrativo instaurado pelo CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA (cfe. IN nº 05/2017).

A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

No caso de alteração do valor do CONTRATO ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, segundo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data em que for notificada.

O CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria. Será considerada extinta a garantia:

Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;

No prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do CONTRATO, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 05/2017.

6 RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

São responsabilidades do CONTRATANTE:

1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
3. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;
4. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;
5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da contratada, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017.
6. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:
7. exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
8. direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;
9. considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.
10. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;
11. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;
12. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela Contratada;
13. Arquivar, entre outros documentos, projetos, "as built", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;
14. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos legais, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pelo art. 3º, § 5º, da Lei nº 8.666, de 1993.

7 RESPONSABILIDADES DO ÓRGÃO GERENCIADOR DO REGISTRO DE PREÇOS:

Não se aplica.

8 RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

São responsabilidades da CONTRATADA:

1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;
2. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
3. Não ceder direitos ou subcontratar o objeto do contrato;
4. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;
5. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
6. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;
7. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017;
8. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante;
9. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

10. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.
11. Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.
12. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.
13. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.
14. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.
15. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.
16. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
17. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
18. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.
19. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
20. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.
21. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante;
22. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

8.1 Das condições de sigilo e segurança das informações

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

Será exigido da CONTRATADA a assinatura de TERMO DE COMPROMISSO, pelo qual se compromete a manter o sigilo e a confidencialidade de todas as informações de que venha a ter conhecimento no exercício de suas atribuições, e que a mesma o exija dos seus empregados que prestarem serviços no ambiente do CONTRATANTE. Por questões de segurança, fica a CONTRATADA obrigada a estender o COMPROMISSO de manutenção do sigilo e segurança das informações a todos os seus colaboradores diretamente envolvidos na execução do CONTRATO. Sendo que o CONTRATANTE reserva o direito de proceder levantamento e/ou confirmação de informações pertinentes à idoneidade de qualquer profissional que venha a ser indicado para a prestação dos serviços.

A CONTRATADA também estará sujeita ao cumprimento das diretrizes aplicáveis estabelecidas na POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES do CONTRATANTE, bem como suas respectivas NORMAS COMPLEMENTARES – às quais ao CONTRATANTE incumbe dar o devido conhecimento.

9 MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

9.1 Condições gerais a serem observadas

Os serviços poderão ser prestados tanto no ambiente da CONTRATADA quanto nas dependências do CONTRATANTE, variando a condição de acordo com os requisitos especificados. Em regra, visando a evitar o deslocamento de servidores do CONTRATANTE, as atividades que demandem interação direta e contínua entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE deverão ser executadas presencialmente, no ambiente do MCOM.

O endereço de referência para execução presencial é Esplanada dos Ministérios, Bloco “R”, Anexo, Térreo e 1º Andar, Brasília/DF.

9.2 Do período de implantação e adequação operacional

IMPLEMENTAÇÃO OPERACIONAL		
ID	DESCRIÇÃO DO MARCO	PRAZO LIMITE (EM DIAS)
PI1	Prazo limite para início da execução dos serviços, alocação de recursos humanos e materiais e início da operação.	Em até, no máximo, 30 (trinta) dias corridos após assinatura do CONTRATO.

PI2	Prazo limite para adaptação e ajustes necessários ao alinhamento e/ou adequação de seus processos internos e outras transições necessárias de modo a assegurar a execução satisfatória dos serviços.	Limitado a, no máximo, 60 (sessenta) dias corridos após início da execução.
-----	--	---

9.3 Dos prazos e horários de execução

A definição do horário de trabalho para a execução das atividades nas instalações do CONTRATANTE ocorrerá preferencialmente considerando os horários de expediente no MCOM, ou mediante acordo entre as partes desde que atendidas as necessidades do CONTRATANTE.

Como padrão e quando não especificado em contrário, considerar-se-á como dia útil o período de 08:00 (oito) horas úteis, compreendido no intervalo entre 08:00h às 18:00h, nos dias em que houver expediente no CONTRATANTE. Os serviços eventualmente realizados fora do horário de expediente, aos sábados, domingos e feriados, sejam no ambiente da CONTRATADA ou no ambiente do CONTRATANTE, não implicarão nenhum acréscimo ou majoração nos valores pagos à CONTRATADA.

Os prazos específicos, quando não fixados neste TERMO DE REFERÊNCIA, serão consignados na respectiva ORDEM DE SERVIÇO. Como padrão e quando não especificado em contrário, todos os prazos serão contados em horas úteis e/ou dias úteis. A interrupção na execução dos serviços por parte da CONTRATADA não interrompe a contagem dos prazos de execução contratual ou daqueles previstos nas respectivas ORDENS DE SERVIÇO, salvo por motivo formalmente justificado pela CONTRATADA e aceito pelo CONTRATANTE.

9.4 Métrica de dimensionamento de esforço e faturamento

Para remunerar a CONTRATADA pelo esforço empreendido na prestação dos serviços foi fixado como métrica a UNIDADE DE SERVIÇO GERENCIADO (USG):

Para fins deste Termo de referência, USG é métrica de quantificação do esforço não individualizado necessário para produzir o resultado de cada pacote de serviço dos processos de apoio técnico-operacional ao planejamento de contratações e de apoio técnico-operacional à gestão e fiscalização de contratos de soluções de TIC, considerando o nível de serviço e de acordo com as instâncias de complexidade definidas.

Tal métrica é estruturada considerando as disposições legais e normativas aplicáveis às contratações públicas de Tecnologia da Informação por órgãos e entidades da Administração Pública Federal, considerando a análise de alternativas realizada no Estudo Técnico Preliminar e considerando o disposto na Súmula TCU nº 269, in verbis:

“Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos”. [Súmula TCU nº 269]

Em nenhuma hipótese haverá remuneração da CONTRATADA meramente com base nas horas de serviço empenhadas em determinado processo (ou pacote de serviço). Assim como, não haverá remuneração por serviços executados não demandados ou não especificados nas demandas.

Todas as demais definições acerca da métrica de serviço constam na METODOLOGIA DE GESTÃO DE SERVIÇOS (MGS), vinculada a este TERMO DE REFERÊNCIA.

9.5 Modelo de remuneração

Considerando a métrica de dimensionamento de esforço e faturamento definida pelo CONTRATANTE e os critérios de avaliação de resultados, a remuneração da CONTRATADA será calculada por ORDEM DE SERVIÇO, da seguinte forma:

$$\text{Ordem de Serviço REMUNERAÇÃO} = [(\text{USG QTDE} \times \text{UGS VALOR UNITÁRIO}) - \text{AJUSTEANS}]$$

Onde:

1. Ordem de Serviço REMUNERAÇÃO: remuneração devida à CONTRATADA pela execução de uma Ordem de Serviço;
2. USG QTDE: Quantidade de Unidades de Serviço Gerenciado definitivamente recebidas;
3. UGS VALOR UNITÁRIO: Valor unitário da Unidade de Serviço Gerenciado fixado em CONTRATO;
4. AJUSTEANS: ajuste aplicado em função dos resultados da avaliação dos níveis de serviço entregues.
5. Critério de aceitação dos serviços

Conforme definido na MGS, a avaliação dos produtos/entregas será feita mediante aplicação dos critérios abaixo relacionados, que consideram a aderência desses entregáveis às políticas, normas, padrões, procedimentos e processos definidos pelo tomador do serviço:

CRITÉRIO	DESCRÍÇÃO DO CRITÉRIO
FORMA	Os produtos entregues serão avaliados com base em sua conformidade com padrões e requisitos pré-estabelecidos. Por esse critério são observados aspectos como tipologia, formato e padronização.
COMPLETITUDE	Os produtos entregues serão avaliados com base em sua conformidade com requisitos de conteúdo mínimo e etapas de construção pré-estabelecidos.

CONSISTÊNCIA	Os produtos entregues serão avaliados com base em sua conformidade com requisitos de amplitude técnica, fidedignidade, fundamentação e fiabilidade do conteúdo.
QUALIDADE	Os produtos entregues serão avaliados com base em sua conformidade a níveis de serviço pré-estabelecidos.

Produtos entregues que não atendam aos níveis mínimos de qualidade e/ou serviços, sejam inconsistentes e/ou incompletos serão rejeitados. Produtos desformatados poderão ser aceitos com restrição, implicando compromisso do provedor de serviços em solucionar as restrições impreterivelmente no tempo determinado pelo tomador de serviços, sob pena de não recebimento (rejeição) – não exclusas outras cumulações previstas em CONTRATO.

Orientações adicionais quanto à forma, completude e consistência e exigências concernentes à etapas, tarefas e documentação técnica estão fixadas da METODOLOGIA DE GESTÃO DE SERVIÇOS (MGS) – assim como orientações complementares poderão ser listadas nas respectivas ORDENS DE SERVIÇO.

9.6 Metodologia de trabalho

Os SERVIÇOS contratados serão consumidos sob demanda, sem garantia de consumo mínimo e limitados ao quantitativo máximo previsto no CONTRATO. Na execução das demandas a CONTRATADA deverá utilizar e aplicar a METODOLOGIA DE GESTÃO DE SERVIÇOS (MGS), desenvolvida e mantida pelo CONTRATANTE e vinculada a este TERMO DE REFERÊNCIA:

Devido ao caráter intrinsecamente dinâmico, MGS poderá ser atualizada no todo ou em partes no decorrer da execução contratual ou substituída por metodologia padronizada pelo Órgão Central do SISP ou por outras que a CONTRATANTE julgar conveniente e oportuno com vistas a atender suas necessidades. Nesse caso, caberá a CONTRATADA se adequar no prazo de até 30 (trinta) dias às novas definições e metodologias que vierem a ser implementadas, podendo este prazo ser prorrogado pelo CONTRATANTE a seu critério e mediante solicitação devidamente justificada da CONTRATADA.

Para cada ORDEM DE SERVIÇO o CONTRATANTE definirá e registrará quais produtos serão entregues, conforme definido na MGS. Quando for o caso, os entregáveis que compõem a solução devem ser armazenados em ambiente do CONTRATANTE.

A CONTRATADA é responsável por absorver o conhecimento do negócio necessário à execução do OBJETO durante o período de transição. A CONTRATADA deverá adotar ferramentas que auxiliem a boa execução dos serviços – assim como poderá, sujeito à avaliação da CONTRATANTE, propor a utilização de ferramentas de produtividade para execução das tarefas, garantindo que isso não imponha restrições e nem custos adicionais ao CONTRATO.

9.7 Forma de pagamento

O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE mensalmente, após o RECEBIMENTO DEFINITIVO do objeto, e obedecendo-se os seguintes eventos:

Apresentação da nota fiscal pelo CONTRATADO ao Gestor do Contrato;

Atesto da nota fiscal pela Gestor do Contrato em até 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento desta;

Pagamento pelo MCOM em até 10 (dez) dias úteis, contados do atesto da nota fiscal.

Antes de cada pagamento ao CONTRATADO, será realizada consulta ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas pela legislação pertinente.

O CONTRATADO deverá manter registro atualizado no SICAF, e para efeito de pagamento das notas fiscais, as Certidões Negativa de Débito junto ao INSS (CND) e de Débitos de Tributos e Contribuições Federais e o Certificado de Regularidade do FGTS (CRF) deverão estar válidos perante o SICAF, caso contrário, deverão ser apresentados tais documentos com prazos válidos.

Caso o MCOM constate a irregularidade do CONTRATADO junto ao SICAF, o notificará, por escrito, para que no prazo de 5 (cinco) dias regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE.

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

Oficiará os órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do CONTRATADO, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos;

Persistindo a irregularidade, adotará as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada a ampla defesa e o contraditório.

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

Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos da parte incontroversa serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o CONTRATADO não regularize sua situação.

Prevamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

O resarcimento financeiro decorrente de eventuais atrasos de pagamento será calculado do dia subsequente ao vencimento da fatura até a data do efetivo pagamento, mediante a aplicação de juros moratórios de 6% (seis por cento) ao ano sobre a parcela em atraso “pro rata die”.

Não haverá, sob hipótese alguma, pagamento antecipado ao CONTRATADO.

O MCOM reserva-se o direito de suspender o pagamento se a prestação dos serviços não estiver de acordo com a especificação apresentada e aceita.

A retenção ou glosa no pagamento ocorrerá, sem o prejuízo das sanções cabíveis, quando o CONTRATADO não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas ou, deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

O processamento das glosas não impede a instauração concomitante de procedimento para aplicação de sanção administrativa.

Obriga-se o CONTRATADO a apresentar documentos de cobrança claros, com critérios transparentes, de forma a facilitar o atesto inequívoco dos serviços.

A CONTRATANTE poderá interromper o prazo do processamento do pagamento sem que represente qualquer ônus, quando a Nota Fiscal estiver em desacordo com o estabelecido no contrato e/ou a contiver erros de preenchimento a cargo do CONTRATADO que comprometam a compreensão, intelecção e interpretação de toda a cobrança encaminhada.

Não havendo, porém, comprometimento, nos termos do item supracitado, de toda a Nota Fiscal encaminhada, a CONTRATANTE poderá efetuar o pagamento do valor correspondente à parcela incontroversa, permanecendo interrompido o prazo para a parte da cobrança que apresenta problemas, até que o CONTRATADO, em resposta, restabeleça as condições para o atesto.

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

As notas fiscais deverão ser emitidas pelo CONTRATADO por meio eletrônico, visando a adequação aos procedimentos internos do MCOM.

É vedado o pagamento, a qualquer título, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente, devendo a Administração verificar se o SICAF acusa o referido vínculo.

10 MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

Para cumprir as atividades de gestão e fiscalização do CONTRATO o CONTRATANTE designará servidores (titulares e substitutos) para executar os seguintes papéis:

- a) Gestor do Contrato: servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente;
- b) Fiscal Técnico: servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato;
- c) Fiscal Requisitante: servidor representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação; e
- d) Fiscal administrativo: servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.

Das vedações expressas

Considerando a natureza dos serviços especificados e o princípio da segregação de funções, fica VEDADO que qualquer empresa acumule o fornecimento de soluções de Tecnologia da Informação com o serviço de apoio técnico-operacional à processos de planejamento e fiscalização das soluções providas. Tais exigências encontram amparo nos arts. 4º da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019 e 31 da Instrução Normativa SEGES/ME nº 05/2017, nesses termos:

Art. 4º Nos casos em que a avaliação, mensuração ou apoio à fiscalização da solução de TIC seja objeto de contratação, a contratada que provê a solução de TIC não poderá ser a mesma que a avalia, mensura ou apoia a fiscalização. [Art. 4º da IN-01/2019/SGD]

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

Também é VEDADO à CONTRATADA, na execução dos serviços contratados, diligenciar por motivação própria junto às áreas requisitantes do serviço no CONTRATANTE com o objetivo de angariar demandas para seus serviços e/ou influenciar indevidamente escolhas quanto a tecnologias, métodos e ferramentas para execução dos serviços. Ainda, considerando o teor do §1º do art. 3º do Decreto nº 9.507/2018, é VEDADO ao CONTRATANTE transferir à CONTRATADA a responsabilidade para a realização de atos administrativos ou para a tomada de decisão.

10.1 Acompanhamento do contrato

Da reunião inicial

O CONTRATANTE, por intermédio do GESTOR DO CONTRATO, convocará a CONTRATADA, imediatamente após a assinatura do CONTRATO, para reunião de alinhamento de entendimentos e expectativas – ora denominada REUNIÃO INICIAL – com o objetivo de:

1. Alinhar a forma de comunicação entre as partes, que deverá ocorrer preferencialmente entre o CONTRATANTE e o PREPOSTO da CONTRATADA;
2. Definir as providências necessárias para inserção da CONTRATADA no ambiente de prestação dos serviços;
3. Definir as providências de implantação dos serviços;
4. Alinhar entendimento quanto aos modelos de execução e de gestão do CONTRATO.

Da REUNIÃO INICIAL a CONTRATADA deverá:

1. Apresentar seu PREPOSTO;
2. Apresentar sua equipe técnica que atuará diretamente na prestação dos serviços contratados, com a respectiva documentação de comprovação de atendimento aos perfis exigidos;
3. Apresentar o Termo de Compromisso de Manutenção do Sigilo e Segurança da Informação (ANEXO F),devidamente assinado por seu representante legal;
4. Apresentar o Termo Compromisso Individual de Segurança da Informação (ANEXO G) devidamente assinado pelo Preposto e por seus funcionários que serão diretamente envolvidos na prestação dos serviços contratados (PREPOSTO e outros funcionários diretamente envolvidos); e

5. Realizar apresentação técnica do seu processo de trabalho e das ferramentas para execução dos serviços contratados.

3. No decorrer da REUNIÃO INICIAL será apresentado à CONTRATADO o PLANO DE INSERÇÃO, documento que prevê as atividades de alocação de recursos necessários para a contratada iniciar o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação.

Do encaminhamento das demandas

A ORDEM DE SERVIÇO (OS) é o instrumento padrão para formalização das demandas à CONTRATADA. A critério do CONTRATANTE, esse instrumento poderá ser substituído por registros eletrônicos em sistema informatizado hábil – inclusive no que diz respeito ao registro de requisições de serviço.

O início da prestação dos serviços será autorizado mediante emissão de uma ORDEM DE SERVIÇO INICIAL, contendo todas as informações necessárias ao início da execução do objeto (condições, prazos, quantitativos, valores estimados, etc). Assim como, para fins de controle e adequação normativa, será emitida uma ORDEM DE SERVIÇO MENSAL para cada período de faturamento indicando a estimativa de volume de serviços, o faturamento máximo previsto e contendo as informações necessárias à execução do objeto no período de referência.

Todos os serviços cuja forma de prestação seja considerada DEMANDA ESPECÍFICA e/ou PROJETO serão iniciados, executados, entregues e avaliados em função de ORDEM DE SERVIÇO ESPECÍFICA, emitida pelos agentes devidamente autorizados por parte do CONTRATANTE.

Encaminhadas as demandas à CONTRATADA, mediante ORDENS DE SERVIÇO, a ciência do PREPOSTO (e/ou do SUPERVISOR do item de serviço) deve ser registrada em até, no máximo, 01:00 (uma) hora útil após recebimento do documento, na forma hábil pactuada entre as partes (inclusive por intermédio de sistema informatizado). Decorrido esse prazo e não firmada a ciência espontânea, o CONTRATANTE considerará a ORDEM DE SERVIÇO como recebida pela CONTRATADA. As ORDENS DE SERVIÇOS conterão, no mínimo, as seguintes informações:

1. Numeração de identificação (ID);
2. Título e descrição da solicitação;
3. Identificação do Gestor do Contrato;
4. Identificação do responsável na área requisitante;
5. Especificações quanto ao tipo e ao volume da demanda (incluindo descrição de macro atividades a serem executadas);
6. Especificação quanto a prazos de execução;
7. Expectativa de remuneração, quando for o caso; e
8. Outras informações necessárias à complementação da demanda.

As ORDENS DE SERVIÇO serão numeradas sequencialmente a partir da primeira ordem emitida acompanhada com o ano correspondente ao de sua abertura. Ao início de um novo ano, a numeração da OS poderá ser reiniciada. As Ordens de Serviços poderão ser abertas e gerenciadas por sistema informatizado (um modelo de ORDEM DE SERVIÇO é apresentado na MGS), sendo que, a critério do CONTRATANTE, este modelo poderá ser alterado a qualquer tempo para atender às necessidades do serviço – devendo manter as informações mínimas necessárias à sua correta execução.

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

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

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

Classificação das Ordens de Serviço

De acordo com o estabelecido na METODOLOGIA DE GESTÃO DE SERVIÇOS (MGS), vinculada ao presente TERMO DE REFERÊNCIA, as ORDENS DE SERVIÇO poderão ser emitidas de acordo com a seguinte tipologia:

TIPOLOGIA	DESCRIÇÃO
ORDEM DE SERVIÇO MENSAL	Ordem de Serviço contendo a descrição dos processos, dos pacotes de serviço, dos produtos entregáveis, dos prazos e da remuneração estimada – detalhada por projeto de contratação e/ou por contrato. Pode incluir todos os pacotes de serviço do(s) processo(s) ou apenas os que o demandante deseja executar. Terá sempre periodicidade mensal de execução e faturamento. Será remunerada em função da quantidade de unidades de serviço efetivamente recebidas.
ORDEM DE SERVIÇO DE PROJETO	Ordem de Serviço contendo a descrição do(s) pacote(s) de serviço e dos produtos entregáveis de um processo específico, de forma projetizada. Deve incluir obrigatoriamente a descrição dos pacotes, das entregas, dos prazos e da remuneração estimada. Seu prazo de execução está vinculado aos prazos do projeto e seu faturamento ocorrerá apenas após a conclusão do projeto para o qual foi emitida. Será remunerada em função da quantidade de unidades de serviço efetivamente recebidas. Deve ser utilizada, preferencialmente, para demandar execução de projetos de contratação de soluções de TIC.

ORDEM DE SERVIÇO SOB DEMANDA	Ordem de Serviço contendo a descrição de um ou mais pacotes de serviço necessários à atender a necessidade de uma demanda específica – contendo descrição das entregas, dos prazos e da remuneração estimada. Seu prazo de execução está vinculado ao prazo necessário para produção dos resultados do(s) pacote(s) de serviço demandados. Será remunerada em função da quantidade de unidades de serviço efetivamente recebidas.
------------------------------	---

Planejamento de demandas

Com o objetivo de garantir a adequada e necessária distribuição temporal, previsibilidade, adequação à capacidade produtiva da CONTRATADA e adequação à capacidade gerencial do CONTRATANTE, as demandas poderão ser planejadas entre as partes da seguinte forma:

Anualmente, visando a compreender o volume estimado de demandas para o cada ciclo de vigência contratual;

Semestralmente, visando a monitorar e ajustar o volume estimado de demandas ao ciclo de vigência contratual e à capacidade das partes;

Trimestralmente, visando a monitorar e ajustar a estimativa de demandas para cada período de 3 (três) meses; e

Mensalmente, visando a monitorar e ajustar a estimativa de demandas para cada período mensal de faturamento.

Dos relatórios de serviço

RELATÓRIOS DE SERVIÇO		
ID	TIPO DE RELATÓRIO	DESCRIÇÃO DO RELATÓRIO
RS.1	Relatório de Indicadores dos Níveis Mínimos de Serviço	Relatório por evento de faturamento, com demonstração dos indicadores de níveis mínimos de serviço executados pela CONTRATADA no período de apuração.
RS.2	Relatório de Monitoramento de Contratos	Relatório por evento de faturamento contendo dados, estatísticas e informações analíticas, de forma individualizada e consolidada, envolvendo todos os contratos monitorados pela Contratada em assistência aos gestores e fiscais.
RS.3	Relatório de Monitoramento de Contratações	Relatório por evento de faturamento contendo dados, estatísticas e informações analíticas, de forma individualizada e consolidada, envolvendo todos os projetos de contratação monitorados pela Contratada em assistências às equipes de planejamento de contratações.
RS.4	Relatório de Controle Financeiro-Orçamentário	Relatório por evento de faturamento contendo dados, estatísticas e informações analíticas, de forma individualizada e consolidada, envolvendo o controle orçamentário e financeiro dos contratos e contratações monitorados pela empresa em apoio aos gestores, fiscais e equipes de planejamento.
RS.5	Relatório de Monitoramento de Riscos	Relatório por evento de faturamento contendo dados, estatísticas e informações analíticas, de forma individualizada e consolidada, envolvendo a identificação e o monitoramento de riscos dos contratos e das contratações em assistências aos gestores, fiscais e equipes de planejamento.
RS.6	Relatório de Projetos	Relatório por evento de faturamento e por projeto, contendo a descrição dos projetos e atividades executados pela CONTRATADA no período, incluindo indicadores de execução dos projetos.

A indicação dos relatórios a serem apresentados pela CONTRATADA constará nas ORDENS DE SERVIÇO considerando a pertinência e a compatibilidade do(s) relatório(s) com as respectivas demandas.

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

Os relatórios de monitoramento devem ser disponibilizados preferencialmente de forma dinâmica, com utilização de dashboards, painéis e/ou ferramentas de analytics e/ou data discovery. Havendo a utilização pelo CONTRATANTE de sistemas informatizados para operacionalizar a gestão de contratos e/ou a gestão de contratações e/ou a gestão orçamentária e/ou a gestão de riscos a CONTRATADA deverá preferencialmente utilizar os dados disponíveis nessas ferramentas para produção dos relatórios.

Optando por disponibilizar os relatórios de serviço através de dashboards/painéis a CONTRATADA deverá utilizar preferencialmente as ferramentas disponibilizadas pelo CONTRATANTE - sendo de responsabilidade da primeira a construção, a alimentação, a evolução e a manutenção dos dashboards/painéis.

10.2 Critérios de aceitação

O OBJETO contratado será recebido, como parte do processo de monitoramento da execução, de forma provisória e definitiva, conforme prevê o artigo 73 da Lei 8.666/93 e o art. 33 da Instrução Normativa nº 01/2019/SGD/ME, observando o disposto a seguir.

Recebimento Provisório: O Termo de Recebimento Provisório será emitido em até 10 (dez) dias úteis, após a entrega dos serviços.

O recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico ou pela equipe de fiscalização após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:

A contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

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

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.

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

Recebimento Definitivo: O Termo de Recebimento Definitivo será emitido em até 5 dias úteis após a emissão da Nota Fiscal de faturamento dos produtos.

O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade do CONTRATADO pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor (Lei nº 10.406, de 2002).

Na hipótese de a verificação a que se referem os subitens anteriores não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório e o definitivo no dia do esgotamento do prazo.

A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo dos serviços, nos termos abaixo.

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

10.2.1 Da aplicação dos critérios de aceitação

Será REJEITADO, no todo ou em parte, o serviço ou entregável fornecido em desacordo com as especificações constantes deste TERMO DE REFERÊNCIA e seus ANEXOS. Ainda, conforme o art. 69 da Lei 8.666/1993, a CONTRATADA é obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do CONTRATO em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados.

Só haverá o Recebimento DEFINITIVO, após a análise da qualidade dos serviços, em face da aplicação dos critérios de qualidade e da verificação dos níveis mínimos de serviço, resguardando-se ao CONTRATANTE o direito de não receber o objeto cuja qualidade seja comprovadamente baixa – situação em que poderão ser aplicadas à CONTRATADA as penalidades previstas em lei, neste TERMO DE REFERÊNCIA e no CONTRATO. Quando for caso, a empresa será convocada a refazer todos os serviços rejeitados, sem custo adicional.

10.2.2 Dos critérios de aplicação de reduções ao pagamento

Nos termos do Anexo V da IN SEGES/MPDG n. 5/2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

Não produziu os resultados acordados;

Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

Deixou de utilizar os materiais e/ou recursos humanos exigidos para a execução do serviço e/ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

A aplicação de descontos/glosas em função do descumprimento de critérios de qualidade, avaliação de resultados e/ou níveis mínimos de serviço exigidos não concorre com a aplicação (concomitante ou não) das sanções administrativas previstas em CONTRATO, inclusive daquelas previstas em função do reiterado descumprimento dos critérios de qualidade do serviço, sendo essa uma prerrogativa da Administração.

10.3 Sanções aplicáveis

10.3.1 Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:

1. inexequir total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
2. ensejar o retardamento da execução do objeto;
3. falhar ou fraudar na execução do contrato;
4. comportar-se de modo inidôneo; ou
5. cometer fraude fiscal.

10.3.2 Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

10.3.2.1 Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;

10.3.2.2 Multa de:

10.3.2.2.1 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

10.3.2.2.2 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

10.3.2.2.3 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

10.3.2.2.4 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 1 e 2, abaixo; e

10.3.2.2.5 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;

10.3.2.2.6 as penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

10.3.2.3 Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

10.3.2.4 Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos

10.3.2.4.1 A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa no subitem 15.1 deste Termo de Referência.

10.3.2.5 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada resarcir a Contratante pelos prejuízos causados;

10.3.3 As sanções previstas nos subitens 10.3.2.1, 10.3.2.3, 10.3.2.4 e 10.3.2.5 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

10.3.4 Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

Tabela 1

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato
5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato

Tabela 2

ITEM	DESCRÍÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento	04
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia	03
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela fiscalização, por serviço e por dia	02
5	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia	03
Para os itens a seguir, deixar de:		
6	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia;	01
7	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência	02
8	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia	01
9	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por item e por ocorrência	03
10	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato	01
11	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA	01

10.3.5 Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, as empresas ou profissionais que:

10.3.5.1 tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

10.3.5.2 tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

10.3.5.3 demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

10.3.6 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

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

10.3.7.1 Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 5 (cinco) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

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

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

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

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

10.3.13 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

10.4 Vigência e prorrogação

O prazo de vigência do contrato será de **12 (DOZE) MESES**, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos de 12 (doze) meses até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme disciplinado no inc. II do art. 57 da Lei nº 8.666/1993.

10.5 Do reajuste

Em conformidade com o disposto na Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019, será admitido reajuste de preços por aplicação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação da Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (ICTI/IPEA) – ou outro índice específico que venha a substituí-lo.

O termo inicial do período de reajuste é a data prevista para apresentação da proposta ou do orçamento a que essa proposta se referir, ou, no caso de novo reajuste, a data a que o anterior tiver se referido. Os novos valores contratuais decorrentes do reajuste terão suas vigências iniciadas a partir da data-base para concessão do reajuste anual ou em data futura, desde que acordada entre as partes, sem prejuízo da contagem de periodicidade para concessão dos reajustes futuros.

10.6 Da subcontratação

A CONTRATADA poderá, atendidas as exigências previstas, promover a SUBCONTRATAÇÃO de parcela(s) dos serviços envolvidos no escopo da presente contratação com vistas à atender demanda(s) específica(s). Situação na qual a CONTRATADA manterá integral responsabilidade pela execução dos serviços – inclusive quanto ao atendimento dos níveis mínimos de serviço exigidos e assumindo todos os riscos e deveres inerentes à subcontratação – não podendo, em hipótese alguma, repassá-la à empresa subcontratada.

Em caso de SUBCONTRATAÇÃO, a CONTRATADA deve especificar claramente junto ao CONTRATANTE o que está sendo subcontratado e informar o(s) nome(s) da(s) empresa(s) responsável(is) por executar a parcela subcontratada. O LIMITE total da subcontratação fica restrito a 20% (vinte por cento) do valor global da PROPOSTA DE PREÇOS e/ou CONTRATO – conforme o caso. Na eventual efetivação de SUBCONTRATAÇÃO a CONTRATADA deverá dar preferência à contratação de microempresas e/ou empresas de pequeno porte, nos termos do art. 48 da Lei Complementar nº 123 de 14/12/2006. Como condição à subcontratação, a CONTRATADA deverá apresentar os seguintes documentos:

1. Comprovação da regularidade fiscal, previdenciária e trabalhista da(s) sociedade(s) subcontratada(s), através do SICAF e/ou através das certidões previstas no EDITAL e Certidão negativa de pedido de falência, concordata ou recuperação judicial ou extrajudicial, expedida na sede da pessoa jurídica subcontratada;
2. Comprovação proporcional de capacidade técnica para execução dos serviços subcontratados, segundo os mesmos critérios dos Atestados de Capacidade Técnica previstos neste TERMO DE REFERÊNCIA; e
3. Termo de Confidencialidade e Segurança das Informações assinado pelo representante legal da subcontratada.

Caso tal opção ocorra durante a execução contratual, a CONTRATADA deverá apresentar os referidos documentos previamente à efetivação da subcontratação, para aprovação do CONTRATANTE (que poderá solicitar complementação de informações e empreender todas as análises técnicas e administrativas que julgar necessário). Não será aceita a subcontratação dos serviços se a CONTRATADA não apresentar os documentos arrolados acima; se a(s) sociedade(s) a ser(em) subcontratada(s) estiver(em) suspensa(s) de contratar e licitar com o CONTRATANTE; e/ou se estiver(em) impedida(s), por qualquer motivo, de receber recursos públicos.

10.7 Alteração subjetiva

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

10.8 Níveis Mínimos de Serviço - NMS

Os NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS (ou NÍVEIS DE SERVIÇO) definem critérios objetivos e mensuráveis cuja finalidade é aferir e avaliar os resultados dos serviços contratados e o desempenho da CONTRATADA., conforme apresentado mais adiante. Neles encontram-se definidos: a maneira pela qual estes fatores serão avaliados; o nível mínimo aceitável; e os descontos a serem aplicados na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível esperado.

Os NÍVEIS DE SERVIÇOS devem ser considerados e entendidos pela CONTRATADA como um compromisso de qualidade assumido para a prestação dos serviços.

Eventualmente poderão existir impedimentos técnicos para o atendimento dos prazos previamente estabelecidos para uma demanda ou indicador. Nesses casos, a CONTRATADA deverá notificar formalmente o CONTRATANTE – ficando a critério exclusivo deste último avaliar os impedimentos, assim como acatar ou rejeitar as justificativas apresentadas.

Nas ocorrências de descumprimento de metas de NÍVEL DE SERVIÇO os ajustes à remuneração serão apurados em face da aplicação dos critérios de redução, considerando o afastamento dos indicadores em relação às metas e parâmetros estabelecidos e resultando no abatimento de valores financeiros em face da parcela mensal máxima contratada do serviço.

As eventuais reduções à remuneração serão aplicadas até o limite de 30% (trinta por cento) do valor da respectiva Ordem de Serviço, podendo o CONTRATANTE aplicar acumuladamente outras sanções administrativas cabíveis, inclusive sanções pecuniárias, quando for o caso, exceto nas situações em que restar comprovado que a CONTRATADA não concorreu de maneira omissiva e/ou comissiva para o não atingimento das metas.

Os redutores/glosas serão calculados em função da aplicação dos seguintes critérios:

AJUSTEANS: CRITÉRIOS PARA CÁLCULO E APLICAÇÃO DE REDUÇÕES AO PAGAMENTO		
INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	PARÂMETRO	CRITÉRIO DE REDUÇÃO
INS-1: ÍNDICE DE PONTUALIDADE NA EXECUÇÃO DOS PACOTES DE SERVIÇO ELEGÍVEIS	INS-1.1	1,00% de redução a cada 1,00 ponto abaixo da meta.
	INS-1.2	1,00% de redução a cada 0,85 ponto abaixo da meta.
	INS-1.3	1,00% de redução a cada 0,70 ponto abaixo da meta.
INS-2: ÍNDICE DE QUALIDADE DAS ENTREGAS DOS PACOTES DE SERVIÇO	INS-2.1	1,00% de redução a cada 0,85 ponto abaixo da meta.
	INS-2.2	1,00% de redução a cada 0,65 ponto abaixo da meta.
	INS-2.3	1,00% de redução a cada 0,50 ponto abaixo da meta.

As eventuais ocorrências de descumprimento das metas dos níveis de serviço a CONTRATADA poderá apresentar suas justificativas técnicas, devidamente embasadas em fatos e circunstâncias devidamente comprovadas, juntamente com o(s) relatório(s) de serviço. Caberá exclusivamente ao CONTRATANTE avaliar as justificativas, quando apresentadas, podendo efetivar ou suspender a aplicação do(s) ajuste(s) em questão – assim como decidir acerca de outras medidas de gestão contratual cabíveis.

A interposição de justificativas técnicas deverá ser realizada de forma específica para cada caso concreto, não serão admitidas e nem serão objeto de consideração as justificativas que façam referência às ocorrências, fatos ou circunstâncias de modo genérico.

Indicadores de níveis de serviço

Índice de pontualidade na execução de pacotes de serviço elegíveis.

INS-1: ÍNDICE DE PONTUALIDADE DA EXECUÇÃO DOS PACOTES DE SERVIÇO ELEGÍVEIS.	
APLICAÇÃO:	Pacotes de Serviço elegíveis, indicados na(s) respectiva(s) Ordem(ns) de Serviço, considerando os critérios definidos na Metodologia de Gerenciamento de Serviços (MGS) e os prazos definidos nas respectiva Ordem de Serviço.
PERIODICIDADE:	Por Ordem de Serviço
FONTE:	Sistema de gerenciamento de Serviços e/ou Ferramenta de Gestão de Demandas/Projetos e/ou outra fonte definida pelo Contratante.

FÓRMULA:	INS3 = Qtd pacotes elegíveis entregues no prazo (por parâmetro) / Qtd total de pacotes elegíveis demandados (por parâmetro) X 100		
PARÂMETROS:	INS-1.1	INS-1.2	INS-1.3
METAS	INS-1 ≥ 97,5% Atender no prazo pactuado a, no mínimo, 97,5% das atividades de INSTÂNCIA 1.	INS-1 ≥ 95,0% Atender no prazo pactuado a, no mínimo, 95,0% das atividades de INSTÂNCIA 2	INS-1 ≥ 90,0% Atender no prazo pactuado a, no mínimo, 90,0% das atividades de INSTÂNCIA 3.
CRITÉRIO DE ACEITAÇÃO	Quando a MÉDIA ou o RESULTADO INDIVIDUAL dos indicadores INS-1.1, INS-1.2 e INS-1.3 for menor ou igual a 70,0% os serviços serão considerados abaixo do nível mínimo de qualidade aceitável e, portanto, serão REJEITADOS.		

A superação de uma ou mais metas dos parâmetros desse indicador não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período e/ou o não atendimento da mesma meta em outro período.

Descrição dos pacotes de serviço preliminarmente elegíveis e dos prazos de execução

Considerando a definição de produtos-chave atualmente constante na MGS, são exemplos de pacotes de serviço preliminarmente elegíveis do processo de apoio técnico-operacional ao planejamento de contratações para aplicação do INS-1:

ID	DESCRIÇÃO	PRAZOS DE REFERÊNCIA		
		INST_01	INST_02	INST_03
PROC-1_PS.04	Apoio operacional (suporte especializado) à elaboração de Documentos de Oficialização de Demandas, a partir dos critérios definidos pela legislação aplicável e em assistência às áreas requisitantes.	02:00 horas úteis	04:00 horas úteis	06:00 horas úteis
PROC-1_PS.07	Apoio operacional (suporte especializado) à elaboração, consolidação e análise de pesquisas de preços de mercado, a partir dos critérios definidos pela legislação aplicável e em assistência às equipes de planejamento de contratações.	16:00 horas úteis	32:00 horas úteis	48:00 horas úteis
PROC-1_PS.09	Apoio operacional (suporte especializado) à elaboração e/ou consolidação de Estudos Técnicos Preliminares, a partir dos critérios definidos pela legislação aplicável e em assistência às equipes de planejamento de contratações.	16:00 horas úteis	32:00 horas úteis	48:00 horas úteis
PROC-1_PS.10	Apoio operacional (suporte especializado) à elaboração e consolidação de Editais, Termos de Referência (e/ou Projetos Básicos), a partir dos critérios definidos pela legislação aplicável e em assistência às equipes de planejamento de contratações.	08:00 horas úteis	16:00 horas úteis	24:00 horas úteis
PROC-1_PS.11	Apoio operacional (suporte especializado) à identificação, análise, registro, avaliação e monitoramento das ações do processo de gestão de riscos, em assistências às equipes de planejamento de contratações	04:00 horas úteis	08:00 horas úteis	12:00 horas úteis
PROC-1_PS.14	Apoio operacional (suporte especializado) à produção de análises informacionais, documentais e estatísticas dos processos de contratação e das aquisições geridas pela unidade.	08:00 horas úteis	16:00 horas úteis	24:00 horas úteis

Considerando a definição de produtos-chave atualmente constante na MGS, são exemplos de pacotes de serviço preliminarmente elegíveis do processo de apoio técnico-operacional à gestão e fiscalização de contratos para aplicação do INS-1:

ID	DESCRIÇÃO	PRAZOS DE REFERÊNCIA		

			INST_01	INST_02	INST_03
PROC-2_PS-01	Apoio operacional (suporte especializado) à elaboração e/ou consolidação de Ordens de Serviço dos contratos geridos pela unidade, de acordo com o modelo de execução e em assistência às equipes de fiscalização	01:00 hora útil	02:00 horas úteis	03:00 horas úteis	
PROC-2_PS-04	Apoio operacional (suporte especializado) à confecção de Termos de Recebimento Provisório dos contratos geridos pela unidade, a partir dos critérios definidos na legislação aplicável e em assistência às equipes de fiscalização.	01:00 hora útil	01:00 hora útil	01:00 hora útil	
PROC-2_PS-12	Apoio operacional (suporte especializado) à confecção de Termos de Recebimento Definitivo dos contratos geridos pela unidade, a partir dos critérios definidos na legislação aplicável e em assistência às equipes de fiscalização.	01:00 hora útil	02:00 horas úteis	03:00 horas úteis	
PROC-2_PS-20	Apoio operacional (suporte especializado) à identificação, análise, registro, avaliação e monitoramento das ações do processo de gestão de riscos dos contratos geridos pela unidade.	01:00 hora útil	02:00 horas úteis	03:00 horas úteis	
PROC-2_PS-23	Apoio operacional (suporte especializado) à produção de análises informacionais, documentais e estatísticas dos contratos geridos pela unidade.	02:00 horas úteis	04:00 horas úteis	06:00 horas úteis	

A relação de demandas e projetos a serem executados serão listadas na respectiva Ordem de Serviço, juntamente com o respectivo cronograma de prazos para execução. Em cada Ordem de Serviço deverão ser indicados os respectivos produtos elegíveis para aplicação do INS-1, podendo variar a indicação de acordo com o objetivo do demandante para cada demanda e mantendo como referência o foco nos produtos-chave de cada processo, conforme definido na MGS.

Índice de qualidade das entregas dos pacotes de serviço.

INS-2: ÍNDICE DE QUALIDADE DAS ENTREGAS DOS PACOTES DE SERVIÇO			
APLICAÇÃO:	Pacotes de Serviço elegíveis, indicados na(s) respectiva(s) Ordem(ns) de Serviço, considerando os critérios de conteúdo mínimo e qualidade definidos na Metodologia de Gerenciamento de Serviços (MGS).		
PERIODICIDADE:	Por Ordem de Serviço		
FONTE:	Sistema de gerenciamento de Serviços e/ou Ferramenta de Gestão de Demandas/Projetos e/ou outra fonte definida pelo Contratante		
FÓRMULA:	INS2 = Soma das Notas obtidas nas avaliações dos pacotes elegíveis (por parâmetro) / Qtd total de pacotes de Serviço elegíveis entregues (por parâmetro)		
PARÂMETROS:	INS-2.1	INS-2.2	INS-2.3
METAS	INS-3 ≥ 95 pontos	INS-3 ≥ 90 pontos	INS-3 ≥ 85 pontos
	A CONTRATADA deve obter, no mínimo, nota média maior ou igual a 95 pontos nos pacotes de INSTÂNCIA 1.	A CONTRATADA deve obter, no mínimo, nota média maior ou igual a 90 pontos nos pacotes de INSTÂNCIA 2.	A CONTRATADA deve obter, no mínimo, nota média maior ou igual a 85 pontos nos pacotes de INSTÂNCIA 3.
CRITÉRIO DE ACEITAÇÃO	Quando a MÉDIA ou o RESULTADO INDIVIDUAL dos parâmetros INS-2.1, INS-2.2 e INS-2.3 for menor ou igual a 70,0 pontos os serviços serão considerados abaixo do nível mínimo de qualidade aceitável e, portanto, serão rejeitados.		

Descrição dos produtos por pacote de serviço preliminarmente elegíveis

Considerando a definição de produtos-chave atualmente constante na MGS, são exemplos de pacotes de serviço preliminarmente elegíveis do processo de apoio técnico-operacional ao planejamento de contratações para aplicação do INS-2:

ID_PS	DESCRIÇÃO DO PACOTE DE SERVIÇO	PRODUTO AVALIÁVEL
-------	--------------------------------	-------------------

PROC-1_PS.04	Apoio operacional (suporte especializado) à elaboração de Documentos de Oficialização de Demandas, a partir dos critérios definidos pela legislação aplicável e em assistência às áreas requisitantes.	Parecer Técnico OU Minuta de Documento de Oficialização de Demanda
PROC-1_PS.09	Apoio operacional (suporte especializado) à elaboração e/ou consolidação de Estudos Técnicos Preliminares, a partir dos critérios definidos pela legislação aplicável e em assistência às equipes de planejamento de contratações.	Minuta de Estudo Técnico Preliminar da Contratação OU Relatório Analítico
PROC-1_PS.10	Apoio operacional (suporte especializado) à elaboração e consolidação de Editais, Termos de Referência (e/ou Projetos Básicos), a partir dos critérios definidos pela legislação aplicável e em assistência às equipes de planejamento de contratações.	Minuta de Edital OU Minuta de Termo de Referência OU Minuta de Projeto Básico
PROC-1_PS.11	Apoio operacional (suporte especializado) à identificação, análise, registro, avaliação e monitoramento das ações do processo de gestão de riscos, em assistências às equipes de planejamento de contratações.	Mapa de Gerenciamento de Riscos OU Relatório Analítico de Riscos
PROC-1_PS.14	Apoio operacional (suporte especializado) à produção de análises informacionais, documentais e estatísticas dos processos de contratação e das aquisições geridas pela unidade.	Parecer Técnico OU Relatório Analítico OU Anotação Técnica

Considerando a definição de produtos-chave atualmente constante na MGS, são exemplos de pacotes de serviço preliminarmente elegíveis do processo de apoio técnico-operacional à gestão e fiscalização de contratos para aplicação do INS-2:

ID_ATV	DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE	PRODUTO AVALIÁVEL
PROC-2_PS-01	Apoio operacional (suporte especializado) à elaboração e/ou consolidação de Ordens de Serviço dos contratos geridos pela unidade, de acordo com o modelo de execução e em assistência às equipes de fiscalização.	Minuta de Ordem de Serviço OU de Fornecimento
PROC-2_PS-04	Apoio operacional (suporte especializado) à confecção de Termos de Recebimento Provisório dos contratos geridos pela unidade, a partir dos critérios definidos na legislação aplicável e em assistência às equipes de fiscalização.	Minuta de Termo de Recebimento Provisório
PROC-2_PS-12	Apoio operacional (suporte especializado) à confecção de Termos de Recebimento Definitivo dos contratos geridos pela unidade, a partir dos critérios definidos na legislação aplicável e em assistência às equipes de fiscalização.	Minuta de Recebimento Definitivo
PROC-2_PS-18	Apoio operacional (suporte especializado) à elaboração, consolidação e análise de pesquisas de preços de mercado referentes à renovação/prorrogação de contratos, a partir dos critérios definidos pela legislação aplicável e em assistência às equipes de fiscalização.	Parecer Técnico OU Estudo Comparativo OU Relatório Analítico
PROC-2_PS-20	Apoio operacional (suporte especializado) à identificação, análise, registro, avaliação e monitoramento das ações do processo de gestão de riscos dos contratos geridos pela unidade.	Mapa de Gerenciamento de Riscos OU Relatório Analítico de Riscos
PROC-2_PS-24	Apoio operacional (suporte especializado) à produção de análises informacionais, documentais e estatísticas dos contratos geridos pela unidade.	Relatório Analítico OU Parecer Técnico OU Anotação Técnica

Em cada Ordem de Serviço deverão ser indicados os respectivos produtos elegíveis para aplicação do INS-2, podendo variar a indicação de acordo com o objetivo do demandante para cada demanda, desde que assegurada no mínimo a avaliação de todos os produtos-chave de cada processo, conforme definido na MGS.

A avaliação da qualidade da execução de atividades e demandas elegíveis dos processos executados será efetuada mediante aplicação dos seguintes critérios definidos na METODOLOGIA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS (MGS). A avaliação da qualidade será conduzida segundo a técnica de Escala Likert1. Visando a aprimorar o processo de avaliação, esse formulário poderá ser alterado pelo CONTRATANTE, inclusive mediante sugestão da própria CONTRATADA.

A CONTRATADA pode interpor contrarrazões aos resultados das avaliações realizadas pelos requisitantes, dentro do limite de prazos para fechamento da apuração do indicador. Cabe exclusivamente ao CONTRATANTE decidir se acata ou não as contrarrazões, podendo, inclusive, optar por desconsiderar determinada avaliação na composição do cálculo do indicador.

Solicitações eventualmente não avaliadas pelos respectivos requisitantes (ou avaliadas fora do prazo) serão desconsideradas para fins de cálculo do indicador, porém, a CONTRATADA deve evidar esforços para que o maior número possível de chamados concluídos seja avaliado pelos respectivos requisitantes.

A superação de uma ou mais metas dos parâmetros desse indicador não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período e/ou o não atendimento da mesma meta em outro período.

A classificação/reclassificação de produtos-chave, das instâncias de processos, de processos por instância e a definição de pacotes de serviços e/ou produtos elegíveis para avaliação dos níveis de serviço, observando os critérios acima listados, será realizada exclusivamente pelo CONTRATANTE na Metodologia de Gestão de Serviços (MGS) e poderá ser revisada/atualizada durante a execução do CONTRATO.

A estimativa de preço da contratação foi realizada pela EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO para elaboração do orçamento detalhado, composta por preços unitários e fundamentada em PESQUISA DE PREÇOS realizada em conformidade com o art. 20 da IN 01/2019/SGD/ME e com os procedimentos administrativos estabelecidos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 05 de agosto de 2020, e suas atualizações. Os documentos utilizados para embasar a pesquisa de preços integram o Processo Administrativo 53115.014123/2020-59, onde obteve-se o seguinte resultado consolidado: Tabela: Estimativa de custos

ESTIMATIVA DE PREÇOS						
ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	CATSER	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA	VALORES MÁXIMOS ESTIMADOS (EM REAIS / POR ITEM)	
					UNITÁRIO	TOTAL
1	Serviço de apoio técnico-operacional (suporte especializado) a processos de planejamento de contratações e à gestão e fiscalização de contratos de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação.	27260	USG	11.088	R\$ 248,18	R\$ 2.751.487,20
Valor Global Estimado:					R\$ 2.751.487,20	

12 ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Registro de Preços

13 CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

Será requerida das empresas LICITANTES, para fins de habilitação técnica, a comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características e quantidades compatíveis com o objeto desta licitação, mediante a apresentação de documentação que comprove o atendimento aos critérios listados a seguir:

1. Apresentação de atestados de capacidade técnica; e
2. Apresentação de Proposta de Preços;

É facultado ao CONTRATANTE a instauração de diligência destinada a esclarecer ou a confirmar a veracidade das informações prestadas pela CONTRATADA constantes de sua Comprovação de Capacidade Técnica, Proposta de Preços e de eventuais documentos anexados.

13.1 Da Vistoria Técnica

A Vistoria Técnica é facultativa e será realizada por meio de videoconferência conforme agendamento prévio realizado pela requerente de acordo com os subitens abaixo listados:

A Vistoria Técnica poderá ser agendada por meio dos telefones (61) 2027-6741 ou pelo e-mail cgti.mcom@mctic.gov.br, durante a semana e em horário comercial, até o dia anterior à data marcada para realização do procedimento licitatório. Na ocasião da vistoria, a CONTRATANTE emitirá declaração de vistoria, em duas vias, conforme modelo constante no ANEXO I, atestando que a proponente realizou vistoria e obteve conhecimento sobre o escopo do objeto a ser contratado.

Toda a Vistoria Técnica será acompanhada por responsável designado pela administração, visando dar ciência a todos os licitantes de fatores relevantes a execução do objeto, e desta forma, uniformizando o entendimento quanto às condições necessárias para o fiel cumprimento contratual.

A empresa licitante que, eventualmente, subestimar sua proposta comercial estará incorrendo em risco típico do seu negócio, não podendo, em qualquer momento, opô-lo contra o MCOM para eximir-se de qualquer obrigação assumida ou para rever os termos do Contrato que vier a assinar com a administração.

Considerando a jurisprudência recente do Tribunal de Contas da União (TCU), tais como o Acórdão nº 730/2019-Plenário, fica franqueado aos LICITANTES a alternativa de apresentação de DECLARAÇÃO DE OPÇÃO POR NÃO REALIZAÇÃO DE VISTORIA, sem prejuízo à consecução do OBJETO.

13.2 Da propriedade intelectual

O CONTRATANTE, para todos os efeitos da aplicação da Lei nº 9.609/98, que dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador e regulamentos correlatos, é o único proprietário de licença dos sistemas desenvolvidos, devendo a CONTRATADA, para tanto, cedê-la ao CONTRATANTE, mediante cláusula contratual, aplicando-se subsidiariamente a Lei nº 9.610/98.

A CONTRATADA não poderá repassar a terceiros, em nenhuma hipótese, informações, dados, metadados, produtos/arteфatos desenvolvidos e entregues em função da execução dos serviços ficando responsável juntamente com o CONTRATANTE por manter a segurança da informação durante a execução das atividades e também em período posterior ao término da execução dos produtos (período de garantia técnica).

É de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA a aquisição de softwares e componentes adicionais de apoio à execução dos serviços além daqueles disponibilizados pelo CONTRATANTE em seu ambiente, não havendo qualquer responsabilidade reversa ao CONTRATANTE concernente a custos de licenciamento, titularidade dos direitos de propriedade e outros direitos de propriedade intelectual sobre os programas.

As bases de dados geradas em função da prestação dos serviços pertencem ao CONTRATANTE e a ele devem ser entregues pela CONTRATADA ao final do CONTRATO, ou sempre que solicitadas.

13.3 Atestados de Capacitação Técnica

Para efeito de qualificação técnica, a LICITANTE deve demonstrar sua aptidão e capacidade técnico-operacional para a execução do OBJETO mediante comprovação de prestação bem-sucedida de serviços em características e quantidades compatíveis com a presente licitação, mediante apresentação de um ou mais ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA que deverão comprovar o atendimento aos seguintes requisitos:

1. Execução de, no mínimo, 3.300 (três mil e trezentas) horas de serviços de consultoria em Tecnologia da Informação E/OU apoio operacional à processos organizacionais E/OU apoio à execução de projetos de TI E/OU apoio ao planejamento de contratações e gestão e fiscalização de contratos administrativos públicos, no interstício máximo de 12 (doze) meses consecutivos, podendo considerar contratos já executados e/ou vigentes;
2. Visando garantir a razoabilidade e a ampliação da competitividade do certame, serão admitidos atestados em outras unidades de medida (tais como UST, HST e outras), desde que demonstrada e comprovada a CORRELAÇÃO entre a métrica e a quantidade de horas de trabalho empreendidas na execução contratual, resultando no inequívoco atendimento à exigência mínima acima descrita. Assim como poderão ser aceitos ATESTADOS cujas atividades executadas não estejam listadas de forma idêntica áquelas acima previstas – desde que o objeto da contratação e os serviços executados sejam compatíveis com o da presente contratação, devendo tal compatibilidade restar suficientemente clara nos ATESTADOS e/ou nos seus documentos complementares.

Os ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA devem atender, também, ao seguinte:

1. Os ATESTADOS devem evidenciar explicitamente a execução de objeto compatível ao objeto da presente contratação, de forma aderente às exigências do requisito de habilitação técnica;
2. O(s) ATESTADOS deverão referir-se a serviços prestados no âmbito da atividade econômica principal ou secundária especificada no contrato social vigente do LICITANTE;
3. Será admitido o somatório de ATESTADOS para comprovar a capacidade técnico-operacional do LICITANTE desde que atendido o requisito quanto à comprovação do volume mínimo dentro do interstício máximo previsto na habilitação técnica.

A critério do CONTRATANTE, nas situações em que julgar necessário, poderão ser realizadas inspeções e diligências com a finalidade de entender, esclarecer e/ou comprovar as informações contidas no(s) ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA entregue(s) – nos termos do §3º do art. 43 da Lei nº 8.666/1993. Assim como poderão ser solicitadas cópias de documentos complementares como contratos, notas fiscais e notas de empenho. Porém, não serão executadas diligências para acrescentar informações obrigatórias ausentes no(s) atestado(s) apresentado(s).

A eventual recusa do(s) emitente(s) do(s) ATESTADO(S) em prestar esclarecimentos e/ou fornecer documentos comprobatórios, ou sofrer diligências, ou a constatada inexatidão das informações atestadas, desconstituirá o(s) ATESTADO(S) – o que poderá, inclusive, configurar prática criminosa, ensejando comunicação ao Ministério Público Federal e abertura de Processo Administrativo Disciplinar, conforme o caso, para fins de apuração de responsabilidades.

No caso de atestados emitidos por empresas privadas, não serão admitidos aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente. São consideradas como pertencentes ao mesmo grupo empresarial as empresas controladas ou controladoras da CONTRATADA proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócia ou possua vínculo com a empresa emitente.

Ainda, com respeito aos ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA:

1. Devem estar relacionados ao objeto da licitação;
2. Devem ser pertinentes e compatíveis às características, quantidades e prazos exigidos na licitação;
3. Poderão ser fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, com correta identificação do emissor;
4. Devem ser emitidos sem rasuras, acréscimos ou entrelinhas;
5. Devem estar assinados por quem tenha competência para expedi-los, tais como representantes legais do órgão/empresa, diretores, gerentes e representantes formais das áreas técnica ou demandante (sem se limitar a esses);
6. Devem conter identificação clara e suficiente do Atestante; e
7. Devem apresentar redação clara, sucinta e objetiva que demonstre de forma inequívoca o atendimento ao objeto da requisição.

Justificativa das exigências relacionadas aos atestados de capacidade técnica

As exigências referentes a temporalidade (interstício máximo de 12 meses consecutivos) está fundamentada na pretensão da Administração, ad cautelam, de evitar que o somatório de atestados acumulados durante longo período atinja o quantitativo mínimo exigido, não resultando, porém, na comprovação da efetiva capacidade logística e operacional do LICITANTE para executar o objeto (Acórdãos TCU nº 2.048:2006-Plenário e 1.287:2008-Plenário).

Consideramos que um dos objetivos das licitações públicas é assegurar a todos os licitantes igualdade de condições, consolidando assim o princípio constitucional da isonomia. Porém, para consecução desse objetivo deve se observar que a finalidade da licitação é selecionar proposta mais vantajosa para o interesse da Administração Pública. Neste sentido, o entendimento do Superior Tribunal de Justiça:

“ADMINISTRATIVO. PROCEDIMENTO LICITATÓRIO. ATESTADO TÉCNICO. COMPROVAÇÃO. AUTORIA. EMPRESA. LEGALIDADE.

Quando, em procedimento licitatório, exige-se comprovação, em nome da empresa, não está sendo violado o art. 30 §1º, II, caput, da Lei 8.666/1993. É de vital importância, no trato da coisa pública, a permanente perseguição ao binômio qualidade e eficiência, objetivando não só garantir a segurança jurídica do contrato, mas também a consideração de certos fatores que integram a finalidade das licitações, máxime em se ao administrador a elaboração de dispositivos, sempre em atenção à pedra de toque do ato administrativo – a lei – mas com dispositivos que busquem resguardar a Administração de aventureiros ou de licitantes de competência estrutural, administrativa e organizacional duvidosa.” Recurso provido. (Resp. nº 44.750-SP, rel. Ministro Francisco Falcão, 1ª T., unânime, DJ de 25.9.00)

Sobre a exigência de comprovação de execução de objeto com características semelhantes ao da pretensão contratual, a exigência não é desarrazoada, uma vez que o objetivo da Administração não é acomodar, nas licitações públicas, toda e qualquer solução excêntrica em torno do objeto pretendido, mas garantir uma ampla concorrência em torno do atendimento de suas necessidades.

13.4 Proposta de preço

A PROPOSTA de preços deverá ser apresentada de acordo com o modelo do ANEXO A, contendo o resumo da proposta de preços e observando estritamente a descrição dos itens e os quantitativos listados neste TERMO DE REFERÊNCIA de forma a garantir a sua equilíbrio e permitir seu julgamento. A PROPOSTA

DE PREÇOS deverá ter prazo de validade não inferior a 90 (noventa) dias corridos, a partir da data da sessão pública.

A LICITANTE deverá declarar, no momento de sua PROPOSTA, que possui capacidade técnica adequada para executar o objeto da licitação atendendo aos critérios de qualidade e aos níveis de serviço exigidos, cumprindo os requisitos especificados para a presente contratação – comprometendo-se a manter produtividade mínima mensal não inferior a 1/12 do quantitativo total previsto para a contratação.

Junto à PROPOSTA DE PREÇOS a LICITANTE deverá encaminhar DEMONSTRATIVO DE FORMAÇÃO DE PREÇOS dos serviços objeto da PROPOSTA em nível de detalhamento que permita a identificação dos recursos produtivos utilizados (insumos), com as respectivas quantidades e custos unitários e totais.

Nos preços cotados deverão estar incluídas todas as despesas direta e indiretamente envolvidas na execução dos serviços, tais como transporte, seguros, salários, encargos sociais, encargos fiscais e taxas comerciais, impostos, taxas de contribuição, tarifas públicas e quaisquer outros custos, quando aplicáveis, necessários ao integral cumprimento do objeto contratado. Deverão estar contidos ainda todos os custos marginais referentes aos profissionais designados para a prestação dos serviços, tais como deslocamentos, hospedagens, treinamentos e etc.

A PROPOSTA deverá ser redigida em Língua Portuguesa (pt-BR), salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, devidamente datada, sendo clara e precisa, sem alternativas de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado, com todos os preços expressos em REAIS (R\$) e declaração expressa de que os serviços oferecidos atendem aos requisitos técnicos especificados no TERMO DE REFERÊNCIA.

13.5 Critérios de seleção

13.5.1 Caracterização da solução

Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507/2018, constituindo-se em “serviços auxiliares, instrumentais ou acessórios” à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos, não envolvem a tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle; não são considerados estratégicos para o órgão ou a entidade, cuja terceirização possa colocar em risco o controle de processos e de conhecimentos e tecnologias; e não estão relacionados ao poder de polícia, de regulação, de outorga de serviços públicos e de aplicação de sanção.

Ainda, o objeto deste TERMO DE REFERÊNCIA se caracteriza como serviço de natureza continuada em função da sua essencialidade e habitualidade para o CONTRATANTE, ou seja, uma eventual paralisação desses serviços pode implicar prejuízos às atividades do MCOM. Nos termos do art. 15 da IN 05/SEGES/MPDG de 26/05/2017, “os serviços prestados de forma contínua são aqueles que, pela sua essencialidade, visam atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público ou o funcionamento das atividades finalísticas do órgão ou entidade, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional”.

Quanto ao tipo de serviço, em conformidade com o art. 1º da Lei nº 10.520/2002, com o Decreto nº 10.024/2019 e com o art. 14 da IN 05/SEGES/MPDG de 26/05/2017, o objeto pretendido enquadra-se como “SERVIÇO COMUM” por apresentar, independentemente de sua complexidade, “padrões de desempenho e qualidade que possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado”.

Por fim, a prestação de serviços não envolve “dedicação exclusiva de mão de obra” – nos termos do art. 17 da IN 05/SEGES/MPDG de 26/05/2017 – uma vez que a CONTRATADA poderá compartilhar os recursos humanos e materiais disponíveis para execução simultânea de outros contratos. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a ADMINISTRAÇÃO, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

13.5.2 Regime e execução

A contratação para execução indireta de serviços será realizada pelo regime de “empreitada por preço unitário”, onde se contrata a execução de um serviço por preço certo de unidades determinadas (alínea “b” no inc. VII do art. 6º da Lei nº 8.666/1993).

13.5.3 Modalidade, Tipo de licitação e critério de julgamento

Considerando a natureza dos serviços e o disposto no § único do art. 25 da Instrução Normativa nº 01/2019/SGD/ME a licitação será realizada na modalidade Pregão Eletrônico do tipo Menor Preço Global.

13.5.4 Modalidade de licitação

Pregão eletrônico com Registro de Preços

13.5.4.1 Registro de Preços

1. Não haverá órgãos participantes no presente registro de preços.
2. As regras referentes ao órgão gerenciador, bem como a eventuais adesões são as que constam da minuta de Ata de Registro de Preços.

3. O Registro de Preços atenderá exclusivamente ao Ministério das Comunicações. Não serão permitidas adesões.

4. De acordo com o Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, que regulamenta o Sistema de Registro de Preços, a adoção do SRP nessa contratação se justifica pelas seguintes razões:

- a) Necessidade de contratações frequentes;

Da Ata de Registro de Preços

Homologado o resultado da licitação, terá o adjudicatário o prazo de 02 (dois) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar a Ata de Registro de Preços, cujo prazo de validade encontra-se nela fixado, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura da Ata de Registro de Preços, a Administração poderá encaminhá-la para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinada e devolvida no prazo de 02 (dois) dias úteis, a contar da data de seu recebimento.

O prazo estabelecido no subitem anterior para assinatura da Ata de Registro de Preços poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, quando solicitado pelo(s) licitante(s) vencedor(s), durante o seu transcurso, e desde que devidamente aceito.

Serão formalizadas tantas Atas de Registro de Preços quanto necessárias para o registro de todos os itens constantes no Termo de Referência, com a indicação do licitante vencedor, a descrição do(s) item(ns), as respectivas quantidades, preços registrados e demais condições.

13.5.5 Da participação de consórcios e cooperativas

Considerando as características do objeto, não será admitida a participação de consórcios e cooperativas.

13.5.6 Da aplicação de direitos de preferência

Conforme previsão em Edital, não se aplica à presente contratação o direito de preferência estabelecido no Decreto nº 7.174, de 2010.

13.5.7 Justificativa de não parcelamento da solução

O agrupamento adotado é lícito, uma vez que todos os itens do catálogo de serviço são de uma mesma natureza e que guardam relação entre si (Acórdão TCU 5.260/2011-1ª Câmara). É certo que, conforme dissera o Acórdão TCU nº 861/2013, o “aumento da eficiência administrativa do setor público passa pela otimização do gerenciamento de seus contratos de fornecimento. Essa eficiência administrativa também é de estatura constitucional e deve ser buscada pela administração pública”.

Com relação à viabilidade técnica do parcelamento da solução, conforme destacado no ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR, não é viável parcelar os itens do catálogo de serviços em múltiplas contratações – uma vez que tal estratégia comprometeria sobremaneira os custos, a uniforme e a padronização da solução, além do óbvio descompasso no fornecimento dos itens por distintos e múltiplos fornecedores. Por fim, destacamos que a unicidade da solução é o requisito que garante a capacidade de integração dos serviços e alavanca o potencial de compartilhamento de recursos pela CONTRATADA – características que compõem a essência do objeto da pretensão contratual quanto aos seus aspectos intrínsecos (ciclo de vida de serviços).

Do ponto de vista administrativo, no Acórdão 5301/2013-Segunda Câmara o egrégio TCU entendeu como legítima a reunião em grupo de elementos de mesma característica, quando a adjudicação por itens isolados onerar “o trabalho da administração pública, sob o ponto de vista do emprego de recursos humanos e da dificuldade de controle, colocando em risco a economia de escala e a celeridade processual”, o que pode comprometer a seleção da proposta mais vantajosa. No mais, essa configuração já é amplamente compreendida e adotada pelo mercado – sendo a contratação em grupo a forma mais comumente praticada na Administração Pública para a presente pretensão contratual.

Desse modo, avaliando as características do objeto pretendido neste estudo, consideramos que o agrupamento da pretensão contratual é técnica e economicamente viável sendo que sua divisão comprometeria severamente o conjunto do objeto, além de gerar outros custos relacionados à coexistência de diversos contratos, potencializando riscos e dificuldades na gestão técnica e administrativa de uma pluralidade de contratos autônomos.

Portanto, além há interesse técnico na manutenção da unicidade, há inviabilidade técnica na divisibilidade da solução. Ainda, consideramos que não é a simples aplicação da regra geral que dirige o processo decisório, e sim seus aspectos técnicos – de tal modo que essa avaliação precede aquela sob o aspecto econômico, uma vez que não se trata de contratar serviço pelo menor preço simplesmente. Em nossa avaliação, o aspecto técnico da manutenção da unicidade (indivisibilidade) garante os benefícios da solução – sendo conveniente à Administração que assim seja licitado.

13.6 Da Sustentabilidade Ambiental

Adotar os critérios de sustentabilidade ambiental, em atendimento à Instrução Normativa nº 01/2010 - SLTI/MP.

A contratada deverá cumprir, no que couber, as exigências do inciso XI, art. 7º da Lei 12.305, de 02 de agosto de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos - PNRS. A contratada deverá cumprir, no que couber, as exigências dos arts. 5º e 6º da Instrução Normativa nº 01/2010 - SLTI/MP, que estabelece as práticas de sustentabilidade quando da aquisição de bens e na execução dos serviços.

A CONTRATADA deve assinar Declaração de Sustentabilidade Ambiental, disponível no ANEXO D.

13.7 Demais condições gerais

Da transferência de conhecimentos

A CONTRATADA deverá se comprometer a habilitar a equipe de técnicos do CONTRATANTE ou outra por ele indicada no uso de eventuais soluções desenvolvidas e implantadas ou nos produtos fornecidos dentro do escopo do CONTRATO, repassando todo o conhecimento necessário para tal, com vistas a mitigar riscos de descontinuidade dos serviços e de dependência técnica.

A transferência de conhecimentos, no uso das soluções desenvolvidas pela CONTRATADA, deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais, em eventos específicos de transferência de conhecimento, e preferencialmente à equipe gerencial indicada pela Coordenação-geral de Tecnologia da Informação – se baseando em documentos técnicos e/ou manuais específicos das soluções, entre outros.

Da transição contratual

A CONTRATADA deverá estar disponível nos últimos 30 (trinta) dias anteriores ao encerramento da vigência do CONTRATO para promover transferência do serviço à nova contratada – o que incluirá acesso às soluções adotadas, transferência de conhecimentos e desocupação de espaços físicos e recursos que eventualmente estejam sendo utilizados pela mesma.

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

Dos casos omissos

Em nenhuma hipótese os LICITANTES e/ou a futura CONTRATADA poderão alegar o desconhecimento das condições para a perfeita compreensão do objeto, o cumprimento das exigências de habilitação e/ou a integral execução contratual nos termos previstos neste instrumento, em seus anexos e no CONTRATO. O CONTRATANTE reserva para si o direito de corrigir eventuais erros de digitação, compilação ou transcrição de informações concernentes a esse documento e a seus anexos.

ANEXO A - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

PREGÃO:	Pregão Eletrônico nº ____/2021					
UASG:						
OBJETO	Registro de preços para eventual contratação de serviços auxiliares continuados de apoio técnico-operacional (suporte especializado) a processos de planejamento de contratações e à gestão e fiscalização de contratos de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação – de acordo com as especificações, as métricas e os padrões de desempenho e de qualidade estabelecidos pelo MCOM no Termo de Referência e em seus encartes, limitado ao quantitativo máximo estimado, sem garantia de consumo mínimo e com pagamento em função de resultados.					
ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	CATSER	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA	VALORES (EM REAIS / POR ITEM)	
					UNITÁRIO (R\$)	TOTAL (R\$)
1	Serviço de apoio técnico-operacional (suporte especializado) a processos de planejamento de contratações e à gestão e fiscalização de contratos de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação.	27260	USG	11.088	R\$ 248,18	R\$ 2.751.487,20
VALOR GLOBAL:						

IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA LICITANTE:		
Razão Social:		
CNPJ:		
Endereço Completo		
CEP:	Fone/Fax:	E-mail:
DADOS BANCÁRIOS:		
Agência:	Conta Corrente:	Banco:
IDENTIFICAÇÃO DO RESPONSÁVEL PELA ASSINATURA DO CONTRATO:		
Nome Completo (sem abreviaturas):		
CPF:	IDENTIDADE / ÓRGÃO EXPEDITOR:	
Cargo / Função:		

Endereço Completo:	
Cidade / UF:	CEP:

Demais condições:

1. Ao efetuar essa proposta, esta empresa proponente declara ter tomado pleno conhecimento do Edital, do Termo de Referência e dos demais documentos integrantes da presente licitação estando ciente das obrigações das partes e das condições de prestação dos serviços.
2. Esta empresa proponente declara atender aos requisitos de capacidade técnica adequada para execução do objeto, comprometendo-se a manter produtividade mínima mensal não inferior a 1/12 do quantitativo total previsto para a contratação.
3. Esta empresa proponente declara que todas as despesas diretas e indiretas envolvidas no provimento dos serviços estão incluídas nos valores desta proposta de preços e que esses preços são exequíveis.

Local e data: _____, ____ de _____ de 2021.

Razão Social e CNPJ da Empresa Proponente

Identificação e Assinatura do Representante Legal da Empresa Proponente

Prazo de validade da proposta: (.....) dias, contados da data limite estipulada para a apresentação.

INSTRUÇÕES:

1. A descrição e a disposição de itens da proposta de preços devem obedecer ao padrão proposto. Os valores correspondentes a cada item devem ser informados em separado, considerando seus preços unitários e totais (por item).
2. Para a fase de habilitação técnica, anexo à proposta, devem ser apresentados os documentos necessários e suficientes para a comprovação do atendimento aos critérios técnicos de habilitação, conforme definido neste TERMO DE REFERÊNCIA.
4. Conforme súmula TCU 254/2010 o Imposto de Renda Pessoa Jurídica (IRPJ) e a Contribuição Social Sobre o Lucro Líquido (CSLL) não devem constar da composição de preços da proposta.
5. À proposta é necessário juntar cópia dos principais documentos da empresa (alteração contratual ou procuração) e do responsável (documento de identidade, CPF ou CNH).
6. Observando o disposto no TERMO DE REFERÊNCIA, a proposta deve ter validade de, no mínimo, 90 (noventa) dias

ANEXO B - REQUISITOS MÍNIMOS DOS PERFIS PROFISSIONAIS PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.

Id	Perfil	Formação Mínima	Experiência Mínima	Conhecimentos Mínimos	Certificações Profissionais
P.01	Supervisão Técnica	Nível Superior (Graduação) preferencialmente nas áreas de Administração OU Ciências Contábeis OU Ciências da Computação OU Gestão Pública (OU áreas correlatas) em instituição de ensino reconhecida pelo MEC, desejável possuir	O(s) profissional(is) desse perfil devem possuir experiência de, no mínimo, 05 (cinco) anos em atividades relacionadas a gerenciamento administrativo E/OU apoio técnico-operacional E/OU suporte especializado à atividades de gestão e fiscalização	Possuir conhecimentos em Tecnologia da Informação, contratações públicas, orçamento público, gestão de projetos, gestão de equipes e redação oficial.	Desejável possuir as certificações profissionais Nível Foundation e/ou PMP e/ou COBIT Nível Foundation.

		Pós-graduação em Gestão Pública OU Gestão de Negócios OU Gestão de Tecnologia da Informação ou Gestão de Projetos (OU áreas correlatas).	de contratos administrativos e planejamento de contratações públicas com foco na área de Tecnologia da Informação e Comunicação – sendo desejável possuir, pelo menos 02 (anos) de experiência em liderança de equipes.		
P.02	Suporte Especializado ao Planejamento de Contratações	Nível Superior (Graduação) preferencialmente nas áreas de Administração OU Ciências Contábeis OU Ciências da Computação OU Gestão Pública (OU áreas correlatas) em instituição de ensino reconhecida pelo MEC, desejável possuir Pós-graduação em Gestão Pública OU Gestão de Tecnologia da Informação OU Gestão de Projetos (OU áreas correlatas).	O(s) profissional(is) desse perfil devem possuir experiência de, no mínimo, 05 (cinco) anos em atividades relacionadas à apoio técnico-operacional E/OU suporte especializado à atividades de planejamento de contratações públicas, com foco na área de Tecnologia da Informação e Comunicação.	Possuir conhecimentos em Tecnologia da Informação, contratações públicas, orçamento público, gestão de projetos e redação oficial.	Desejável possuir as certificações profissionais: Nível Foundation e/ou PMP e/ou COBIT Nível Foundation.
P.03	Suporte Especializado à Gestão e Fiscalização Administrativa de Contratos	Nível Superior (Graduação) preferencialmente nas áreas de Administração OU Ciências Contábeis OU Ciências da Computação OU Gestão Pública (OU áreas correlatas) em instituição de ensino reconhecida pelo MEC, desejável possuir Pós-graduação em Gestão Pública OU Gestão de Negócios OU Gestão de Tecnologia da Informação OU Gestão de Projetos (OU áreas correlatas).	O(s) profissional(is) desse perfil devem possuir experiência de, no mínimo, 05 (cinco) anos em atividades relacionadas à apoio técnico-operacional E/OU suporte especializado à atividades de gestão e fiscalização de contratos administrativos públicos com foco em contratos da área de Tecnologia da Informação e Comunicação.	Possuir conhecimentos em Tecnologia da Informação, contratações públicas, orçamento público, gestão de contratos e redação oficial.	Desejável possuir as certificações profissionais: Nível Foundation e/ou PMP e/ou COBIT Nível Foundation.
P.04	Suporte Especializado à Gestão de Contratos de Infraestrutura de TIC	Nível Superior (Graduação) na área de Tecnologia da Informação (OU áreas correlatas) em instituição de ensino reconhecida pelo MEC, desejável possuir pós-graduação em Gestão de Infraestrutura de TI (OU áreas correlatas).	O(s) profissional(is) desse perfil devem possuir experiência de, no mínimo, 05 (cinco) anos em atividades relacionadas à gestão de gestão de infraestrutura de TIC E/OU operação de infraestrutura de TIC E/OU técnico-operacional E/OU suporte especializado à atividades de gestão e fiscalização de contratos administrativos públicos com foco na área de Tecnologia da Informação e Comunicação.	Possuir conhecimentos em Gestão de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Gestão de Contratos.	Desejável possuir as certificações profissionais: Nível Foundation e/ou PMP e/ou COBIT Nível Foundation.
P.05	Suporte Especializado à Gestão e Fiscalização de Contratos de Sistemas de Informação	Nível Superior (Graduação) na área de Tecnologia da Informação (ou áreas	O(s) profissional(is) desse perfil devem possuir experiência de, no mínimo, 05 (cinco) anos	: Deve possuir conhecimentos em Gestão de Sistemas de Informação, Engenharia de Software e	Desejável possuir as certificações profissionais: Nível Foundation e/ou PMP e/ou COBIT Nível Foundation.

		correlatas) em instituição de ensino reconhecida pelo MEC, desejável possuir pós-graduação em Engenharia de Software (ou áreas correlatas).	em atividades relacionadas à gestão de sistemas de informação e gestão de contratos.	Supor a Sistemas de Informação.	
P.06	Supor Especializado à Gestão e Fiscalização de Contratos de Serviços de TIC	Nível Superior (Graduação) na área de Tecnologia da Informação (ou áreas correlatas) em instituição de ensino reconhecida pelo MEC, desejável possuir pós-graduação em Gestão de Serviços de TI (ou áreas correlatas).	O(s) profissional(is) desse perfil devem possuir experiência de, no mínimo, 05 (cinco) anos em atividades de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.	Deve possuir conhecimentos em Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação e Gestão de Contratos.	Possuir, no mínimo, Certificação Profissional I Expert OU Equivalente OU Superior.
P.07	Supor Especializado à Gestão Orçamentária e Financeira de Aquisições e Contratos	Nível Superior (Graduação) preferencialmente nas áreas de Administração, OU Ciências Contábeis, OU Ciências da Computação, OU Estatística, OU Gestão Pública (OU áreas correlatas) em instituição de ensino reconhecida pelo MEC, desejável possuir Pós-graduação em Gestão Pública, OU Gestão de Negócios, OU Gestão de Tecnologia da Informação, OU Gestão de Projetos, OU Gestão Financeira (ou áreas correlatas).	O(s) profissional(is) desse perfil devem possuir experiência de, no mínimo, 03 (três) anos em atividades relacionadas à apoio técnico-operacional e/ou suporte especializado à atividades de planejamento e gestão contratos, com foco gestão orçamentária e financeira, produção de relatórios e tratamento de informações financeiras	Deve possuir conhecimentos em orçamento público, gestão financeira e redação oficial. Desejável conhecimento em rotinas do sistema SIAFI. Desejável conhecimento em ferramentas de análise de dados.	
P.08	Supor Especializado à Gestão e Análise de Informações de Aquisições e Contratos	Nível Superior (Graduação) na área de Tecnologia da Informação (ou áreas correlatas) em instituição de ensino reconhecida pelo MEC, desejável possuir pós-graduação em Análise de Dados (ou áreas correlatas).	O(s) profissional(is) desse perfil devem possuir experiência de, no mínimo, 02 (dois) anos em atividades relacionadas a produção de relatórios, tratamento de informações, desenvolvimento de painéis dinâmicos OU em atividades correlacionadas à análise de dados ou business inteligente ou data analytics.	Deve possuir conhecimento em análise de dados e em ferramentas de data Discovery/Analytics. Desejável possuir conhecimentos em PowerBI ou QlikSense ou Tableau Server.	Desejável possuir certificação profissional MC BI Reporting OU QlikView Business Analyst I Server Certified Professional OU Certificado I de Business Intelligence (CBIP) OU similares.
P.09	Supor Especializado à Instrução Administrativa de Processos de Aquisições e Contratos	Nível Médio (desejável possuir Nível Superior).	O(s) profissional(is) desse perfil devem possuir experiência de, no mínimo, 03 (três) anos em atividades relacionadas ao apoio operacional às atividades de instrução de processos de planejamento e gestão de contratos, com foco na elaboração e revisão de documentos e na operação de sistemas informatizados de apoio.	Deve possuir conhecimentos em redação oficial, utilização de editores de texto. Desejável possuir conhecimentos na utilização do Sistema Eletrônico de Informações (SEI).	Desejável possuir a certificação profissional IT Foundation.

ANEXO C - DECLARAÇÃO DE VISTORIA OU DECLARAÇÃO DE OPÇÃO DE NÃO REALIZAÇÃO DE VISTORIA**DECLARAÇÃO DE REALIZAÇÃO DA VISTORIA TÉCNICA**

DECLARAMOS, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº ____/2021, que a empresa <Razão Social da Empresa>, registrada no CNPJ/MF <CNPJ>, representada por seu Responsável Técnico abaixo identificado, realizou VISTORIA TÉCNICA nas instalações do MCTI e MCOM tomando ciência de informações e instruções necessárias ao atendimento do objeto da presente licitação e à eventual elaboração de sua PROPOSTA.

DECLARAÇÃO DE OPÇÃO PELA NÃO REALIZAÇÃO DA VISTORIA TÉCNICA

DECLARAMOS, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº ____/2021, que a empresa <Razão Social da Empresa>, registrada no CNPJ/MF <CNPJ>, Em conformidade a previsão contida no item Erro! Fonte de referência não encontrada. do Termo de Referência, manifestamos nossa opção por não realização da Vistoria Técnica.

Brasília/DF, <dia> de <mês> de <ano>.

[assinatura e carimbo]

<Nome completo do emitente>

<Cargo do emitente>

<SIAPE do emitente>

[assinatura]

<Nome completo do representante da Empresa>

<Documento de Identificação>

ANEXO D - DECLARAÇÃO DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

Declaração de Sustentabilidade	
PROPONENTE:	
CNPJ/RFB:	
ENDEREÇO:	

Declaro, sob as penas da Lei nº 6.938/1981, na qualidade de proponente do procedimento licitatório, sob a modalidade Pregão Eletrônico nº ____/_____, instaurado pelo Processo de nº _____, que atendemos aos critérios de qualidade ambiental e sustentabilidade socioambiental, respeitando as normas de proteção do meio ambiente.

Estou ciente de que todos os resíduos sólidos gerados pelos produtos fornecidos que necessitam de destinação ambientalmente adequada (incluindo embalagens vazias) deverão ter seu descarte adequado, obedecendo aos procedimentos de logística reversa, em atendimento à LEI N° 12.305/2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, em especial a responsabilidade compartilhada pelo ciclo de vida do produto, me comprometendo a aplicar o disposto nos artigos de 31 a 33 da Lei nº 12.305/2010 e nos artigos 13 a 18 do Decreto nº 7.404/2010, principalmente, no que diz respeito à LOGÍSTICA REVERSA.

Estou ciente da obrigatoriedade da apresentação das declarações e certidões pertinentes dos órgãos competentes quando solicitadas como requisito para habilitação e da obrigatoriedade do cumprimento integral ao que estabelece o art. 6º e seus incisos, da Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, do Ministério do

Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG e Decreto nº 7746 de 5 de junho de 2012, que estabelece critérios, práticas e diretrizes para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável.

Estou ciente da obrigatoriedade da apresentação do registro no Cadastro Técnico Federal de Atividades Potencialmente Poluidoras ou Utilizadoras de Recursos Ambientais caso minha empresa exerça uma das atividades constantes no Anexo II da Instrução Normativa nº 31, de 03 de dezembro de 2009, do IBAMA.

Por ser a expressão da verdade, firmamos a presente DECLARAÇÃO.

_____ de _____ de _____.

Nome:

RG/CPF:

Cargo:

ANEXO E - TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Termo de compromisso de manutenção do sigilo e da segurança das informações

Este TERMO DE COMPROMISSO (“TERMO”) é celebrado entre:

1. CONTRATANTE Ministério XXXX, Endereço: _____, CEP _____, Brasília/DF, inscrito no CNPJ/MF _____, neste ato representado pelo Gestor do Contrato xx/xxxx, e

2. CONTRATADA xxxxxxxx, Endereço xxxxxxxx, inscrita no CNPJ/MF xxxxxx, personificação xxxxxx, neste ato representada por seus respectivos procuradores abaixo assinados, na forma de seus respectivos Contratos Sociais.

A CONTRATANTE e a CONTRATADA podem ser referidas individualmente como PARTE e coletivamente como PARTES, onde o contexto assim o exigir.

CONSIDERANDO QUE as PARTES estabeleceram ou estão considerando estabelecer uma relação de negócio que inclui o XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX;

CONSIDERANDO QUE as PARTES podem divulgar entre si INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, conforme definido abaixo neste instrumento, sobre aspectos de seus respectivos negócios, e em consideração da divulgação destas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS;

CONSIDERANDO QUE as PARTES desejam ajustar as condições de revelação das INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, bem como definir as regras relativas ao seu uso e proteção;

RESOLVEM as PARTES celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, o qual se regerá pelas considerações acima, bem como pelas cláusulas e condições a seguir:

1. Para a finalidade deste Termo, “INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS” significarão todas e quaisquer informações divulgadas por uma PARTE (de acordo com este instrumento, a “Parte Divulgadora”) à outra PARTE (de acordo com este instrumento, a “Parte Recebedora”), em forma escrita ou verbal, tangível ou intangível, patenteada ou não, de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica, a qual esteja claramente marcada como CONFIDENCIAL, incluindo, entre outras, mas não se limitando a, segredos comerciais, know-how, patentes, pesquisas, planos de negócio, informações de marketing, informações de usuários, situação financeira, métodos de contabilidade, técnicas e experiências acumuladas, e qualquer outra informação técnica, comercial e/ou financeira, seja expressa em notas, cartas, fax, memorandos, acordos, termos, análises, relatórios, atas, documentos, manuais, compilações, código de software, e-mail, estudos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, modelos, amostras, fluxogramas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, pareceres e pesquisas, ou divulgadas verbalmente e identificadas como confidenciais por ocasião da divulgação.

2. Não serão incluídas nas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS quaisquer informações que: (i) sejam geralmente conhecidas, ou subsequentemente se tornem disponíveis ao comércio ou ao público; (ii) estejam na posse legal da Parte Recebedora antes da divulgação pela Parte Divulgadora; ou (iii) sejam legalmente recebidas pela Parte Recebedora de um terceiro, desde que essas informações não tenham chegado ao conhecimento da Parte Recebedora através do referido terceiro, direta ou indiretamente, a partir da Parte Divulgadora numa base confidencial.

3. Quando a divulgação de INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS for necessária para estrito atendimento de ordem judicial ou agência governamental, o mesmo se procederá da seguinte maneira: (i) a Parte Recebedora fica obrigada a comunicar o teor da determinação judicial à Parte Divulgadora no prazo de 2 (dois) dias úteis a contar do recebimento da ordem, no caso de se tratar de determinação para cumprimento em prazo máximo de 5 (cinco) dias; ou no prazo de uma hora a contar do recebimento, no caso de se tratar de ordem judicial para cumprimento no prazo máxima de até 48 (quarenta e oito) horas; e (ii) fica a Parte Recebedora obrigada também a enviar à Parte Divulgadora cópia da resposta dada à determinação judicial ou administrativa concomitantemente ao atendimento da mesma. A Parte Recebedora cooperará com a Parte Divulgadora para possibilitar que a Parte Divulgadora procure uma liminar ou outra medida de proteção para impedir ou limitar a divulgação dessas Informações Confidenciais.

4. A Parte Recebedora não divulgará nenhuma INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL da Parte Divulgadora a nenhum terceiro, exceto para a finalidade do cumprimento deste Termo e com o consentimento prévio por escrito da Parte Divulgadora. Além disso:

1. A Parte Recebedora, (i) não usará as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS para interferir, direta ou indiretamente, com nenhum negócio real ou potencial da Parte Divulgadora, e (ii) não usará as Informações Confidenciais para nenhuma finalidade, exceto avaliar uma possível relação estratégica entre as Partes.
2. As Partes deverão proteger as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS que lhe forem divulgadas, usando o mesmo grau de cuidado utilizado para proteger suas próprias INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS.
3. A Parte Recebedora não revelará, divulgará, transferirá, cederá, licenciará ou concederá acesso a essas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, direta ou indiretamente, a nenhum terceiro, sem o prévio consentimento por escrito da Parte Divulgadora, estando este terceiro, condicionado à assinatura de um Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo prevendo as mesmas condições e obrigações estipuladas neste Termo.
4. A Parte Recebedora informará imediatamente à Parte Divulgadora de qualquer divulgação ou uso não autorizado das Informações Confidenciais da Parte Divulgadora por qualquer pessoa, e tomará todas as medidas necessárias e apropriadas para aplicar o cumprimento das obrigações com a não divulgação e uso limitado das obrigações das empreiteiras e agentes da Parte Recebedora.
5. A Parte Recebedora deverá manter procedimentos administrativos adequados à prevenção de extravio ou perda de quaisquer documentos ou INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, devendo comunicar à Parte Divulgadora, imediatamente, a ocorrência de incidentes desta natureza, o que não excluirá sua responsabilidade.
6. A Parte Recebedora obrigará seu pessoal que possa ter acesso às INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS que cumpram tais obrigações de sigilo, assinando o TERMO DE CIÊNCIA.
5. As Partes se comprometem e se obrigam a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação confidencial da outra Parte, bem como para evitar e prevenir revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela Parte Divulgadora. De qualquer forma, a revelação é permitida para empresas coligadas, assim consideradas as empresas que direta ou indiretamente controlam ou sejam controladas pela Parte neste Termo. Além disso, cada Parte terá direito de revelar a informação a seus funcionários que precisem conhecê-la, para os fins deste Termo; tais funcionários deverão estar devidamente avisados acerca da natureza confidencial de tal informação, e estarão vinculados aos termos e condições do presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo independentemente de terem sido avisados do caráter confidencial da informação, ficando a Parte Recebedora responsável perante a Parte Divulgadora por eventual descumprimento do Termo.
6. O intercâmbio de informações nos termos deste instrumento não será interpretado de maneira a constituir uma obrigação de uma das Partes para celebrar qualquer Termo ou acordo de negócio, nem obrigarão a comprar quaisquer produtos ou serviços da outra ou oferecer para a venda quaisquer produtos ou serviços usando ou incorporando as Informações Confidenciais.
7. Cada Parte reconhece que em nenhuma hipótese este Termo será interpretado como forma de transferência de propriedade ou qualquer tipo de direito subsistido nas Informações Confidenciais da parte Divulgadora para a parte Recebedora, exceto o direito limitado para utilizar as Informações Confidenciais conforme estipulado neste Termo.
8. Este TERMO entrará em vigor por ocasião da assinatura pelas Partes. Os compromissos deste instrumento também serão obrigatórios às coligadas, subsidiárias ou sucessoras das Partes e continuará a ser obrigatório a elas até a ocasião em que a substância das Informações Confidenciais tenha caído no domínio público sem nenhum descumprimento ou negligência por parte da Parte Recebedora, ou até que a permissão para liberar essas Informações seja especificamente concedida por escrito pela Parte Divulgadora.
9. A omissão ou atraso em aplicar qualquer disposição deste Termo não constituirá uma renúncia de qualquer aplicação futura dessa disposição ou de quaisquer de seus termos. Se qualquer disposição deste Termo, ou sua aplicação, por qualquer razão e em qualquer medida for considerada inválida ou inexequível, o restante deste Termo e a aplicação de tal disposição a outras pessoas e/ou circunstâncias serão interpretados da melhor maneira possível para atingir a intenção das Partes signatárias.
10. As PARTES concordam que a violação do presente Termo, pelo uso de qualquer Informação Confidencial pertencente à Parte Divulgadora, sem sua devida autorização, causar-lhe-á danos e prejuízos irreparáveis, para os quais não existe remédio na lei. Desta forma, a Parte Divulgadora poderá, imediatamente, tomar todas as medidas extrajudiciais e judiciais, inclusive de caráter cautelar, como antecipação de tutela jurisdicional, que julgar cabíveis à defesa de seus direitos.
11. A Parte Recebedora deverá devolver, integros e integralmente, todos os documentos a ela fornecidos, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pela Parte Reveladora para entrega, ou quando não mais for necessária a manutenção das Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.
12. A Parte Recebedora deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham Informações Confidenciais da Parte Divulgadora, quando não mais for necessária a manutenção dessas Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.
13. A inobservância de quaisquer das disposições de confidencialidade estabelecidas neste Termo sujeitará a Parte infratora, como também o agente causador ou facilitador, por ação ou omissão ou qualquer daqueles relacionados neste TERMO, ao pagamento, recomposição, de todas as perdas e danos, comprovadamente suportados ou demonstrados pela outra Parte, bem como as de responsabilidade civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo.
14. As obrigações de confidencialidade decorrentes do presente Termo, tanto quanto as responsabilidades e obrigações outras derivadas do presente Termo, vigorarão durante o período de 5 (cinco) anos após a divulgação de cada Informação Confidencial à Parte Recebedora.
15. O não exercício por qualquer uma das Partes de direitos assegurados neste instrumento não importará em renúncia aos mesmos, sendo tal ato considerado como mera tolerância para todos os efeitos de direito.
16. Alterações do número, natureza e quantidade das Informações Confidenciais disponibilizadas para a Parte Recebedora não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso ou as obrigações pactuadas neste Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, que permanecerá válido e com todos os efeitos legais em qualquer das situações especificadas neste Termo.
17. O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer das Informações Confidenciais disponibilizadas para a Parte Recebedora, em razão do presente objeto, serão incorporadas a este Termo, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, não sendo necessário, nessas hipóteses, assinatura ou formalização de Termo Aditivo.
18. Este instrumento não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas Afiliadas, nem em obrigação de divulgar informações confidenciais para a outra Parte.
19. O fornecimento de INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS pela Parte Divulgadora ou por uma de suas Afiliadas não implica em renúncia, cessão a qualquer título, autorização de uso, alienação ou transferência de nenhum direito, já obtido ou potencial, associado a tais informações, que permanecem como propriedade da Parte Divulgadora ou de suas Afiliadas, para os fins que lhe aprouver.

20. Nenhum direito, licença, direito de exploração de marcas, invenções, direitos autorais, patentes ou direito de propriedade intelectual estão aqui implícitos, incluídos ou concedidos por meio do presente Termo, ou ainda, pela transmissão de Informações Confidenciais entre as Partes.
21. A CONTRATADA declara conhecer todas as Normas, Políticas e Procedimentos de Segurança estabelecidos pela Contratante para execução do CONTRATO, tanto nas dependências da Contratante como externamente.
22. A CONTRATADA responsabilizar-se-á integralmente e solidariamente, pelos atos de seus empregados praticados nas dependências da Contratante, ou mesmo fora dele, que venham a causar danos ou colocar em risco o patrimônio da CONTRATANTE.
23. Este TERMO contém o acordo integral de confidencialidade entre as PARTES com relação ao seu objeto. Quaisquer outros acordos, declarações, garantias anteriores ou contemporâneos com relação à proteção das Informações Confidenciais, verbais ou por escrito, serão substituídos por este Termo. Este Termo será aditado somente firmado pelos representantes autorizados de ambas as Partes.
24. Quaisquer controvérsias em decorrência deste Termo serão solucionadas de modo amistoso através do representante legal das PARTES, baseando-se nas leis da República Federativa do Brasil. E por estarem assim justas e contratadas, as Partes firmam o presente Instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo indicadas.

Brasília, ____ de ____ de ____.

DE ACORDO

CONTRATANTE	CONTRATADA	TESTEMUNHA	TESTEMUNHA

ANEXO F - TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

TERMO DE CIÊNCIA INDIVIDUAL – SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	
IDENTIFICAÇÃO DO CONTRATO	
Nº do Contrato:	
Empresa Contratada:	
CNPJ:	
Objeto Resumido:	
Vigência Contratual:	
TERMOS	
O(s) funcionário(s) abaixo qualificado(s) declara(m) ter pleno conhecimento de sua(s) responsabilidade(s) no que concerne ao sigilo que deve ser mantido sobre as atividades desenvolvidas ou as ações realizadas no âmbito do Contrato Administrativo nº ____ / ____ , bem como sobre todas as informações que eventualmente ou por força de sua(s) função(ões) venha(m) a tomar conhecimento, comprometendo-se a guardar o sigilo necessário nos termos da legislação vigente e a prestar total obediência às normas de segurança da informação vigentes no ambiente do CONTRATANTE ou que venham a ser implantadas a qualquer tempo por este; em conformidade com o TERMO DE COMPROMISSO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO firmado entre as partes.	
OBSERVAÇÕES	
Digite observações, se houverem.	
DE ACORDO	
E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE CIÊNCIA é assinado pela(s) parte(s) declarante(s) em 02 (duas) vias de igual teor	

é um só efeito.

Brasília (DF), ____ / ____ / ____.

IDENTIFICAÇÃO E ASSINATURA DO(S) DECLARANTE(S)

Nome:

Identidade:

CPF:

Função:

Assinatura:

Observação: Este termo deve ser impresso em papel timbrado da empresa CONTRATADA.

ANEXO G - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

ORDEM DE SERVIÇO

Art. 32 da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019

1. IDENTIFICAÇÃO

Nº IDENTIFICADOR DA OSFB			
Nº CONTRATO			
EMPRESA CONTRATADA / CNPJ:			
OBJETO DO CONTRATO:			
GESTOR DO CONTRATO: [caput art. 32 da IN 01/2019/SGD]	NOME:		
	E-MAIL:	TELFONE:	MATRÍCULA:
REQUISITANTE: [Inc. IV do art. 32 da IN 01/2019/SGD]	NOME:		
	E-MAIL:	TELFONE:	MATRÍCULA:

2. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS (Inc. I e II do art. 32 da IN 01/2019/SGD)

ITEM/GRUPO:

ID	PACOTE DE SERVIÇO	UND	QTDE/VOLUME	VL UNITÁRIO	VL TOTAL ITEM

VALOR TOTAL ESTIMADO:

3. CRONOGRAMA (Inc. III do art. 32 da IN 01/2019/SGD)			
GRUPO/ITEM/ID	PRAZO (EM DIAS)	DATA INÍCIO	DATA ENTREGA
4. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES			
5. CIÊNCIA DA CONTRATADA			
PREPOSTO DA CONTRATADA: [art. 32 da IN 01/2019/SGD]	NOME:		
	E-MAIL:	TELFONE:	CPF:
Brasília/DF, xx de xxxx de xxxx.			

(*) Modelo meramente exemplificativo

ANEXO H - METODOLOGIA DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS

1. OBJETIVO

A METODOLOGIA DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE APOIO TÉCNICO-OPERACIONAL AO PLANEJAMENTO DE CONTRATAÇÕES E A GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS DE TIC (MGS APOIO-TIC) TEM POR OBJETIVO ESTABELECER AS DIRETRIZES, CRITÉRIOS E PROCEDIMENTOS DE APOIO AO GERENCIAMENTO DESSES SERVIÇOS NO ÂMBITO DA COORDENAÇÃO-GERAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO MCOM.

2. CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para aplicação nesse documento consideramos os seguintes conceitos:

TERMO	CONCEITO
INSTÂNCIA	Divisão hierárquica dos processos de acordo com seu respectivo grau de complexidade.
MÉTRICA DE SERVIÇO	Unidade de referência para quantificar o esforço não individualizado necessário para produzir cada pacote de serviço dos processos executados dentro do nível de serviço, de acordo com as instâncias de complexidade e envolvendo toda a massa crítica de conhecimentos, habilidades e tempo de trabalho para produção do resultado. Utilizada, nesse contexto, como unidade de remuneração ao provedor do serviço.
NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO	Define metas de nível de serviço que devem ser entregues pelo provedor de serviço como parte de sua responsabilidade.
PACOTE DE SERVIÇO	Uma decomposição hierárquica orientada a entrega do trabalho a ser executado para atingir os objetivos e criar as entregas necessárias dentro de um processo (BABOK Guide Glossary, Adaptado) OU um conjunto de ações definidas para atingir um resultado específico como parte de um processo (ITIL Glossary, Adaptado) OU um pacote de atividades que objetiva a atender uma necessidade ou apoiar resultados específicos (ITIL Glossary, Adaptado). Conjunto de ações e atividades necessárias para produzir uma entrega/resultado dentro de um processo.
PACOTE AUXILIAR DE	Conjunto de ações e atividades necessárias para produzir uma entrega/resultado auxiliar dentro de um processo, de modo a fornecer informações ou habilitar a execução de um pacote de serviço chave ou de outro(s) pacote(s) de serviço auxiliares.

SERVIÇO	
PACOTE DE SERVIÇO CHAVE	Conjunto de ações e atividades necessárias para produzir uma entrega/resultado principal dentro de um processo e essencial ao cumprimento de seu objetivo.
PROCESSO	Um conjunto de atividades projetado para realizar um objetivo específico, tomando uma ou mais entradas definidas e transformando-as em saídas definidas (BABOK Guide Glossary) OU um conjunto estruturado de atividades elaborado para alcançar um determinado objetivo, que utiliza uma ou mais entradas definidas e as transforma em saídas definidas (ITIL Glossary). Descrevem um conjunto organizado de práticas e atividades para o atingimento de determinados objetivos e produzem um conjunto de resultados em apoio ao atingimento geral dos objetivos de TI (COBIT 5).
PRODUTO (ENTREGÁVEL)	Qualquer produto ou serviço de trabalho único e verificável que uma parte concordou em entregar (BABOK Guide Glossary) OU Algo que deve ser fornecido para atender um compromisso em um acordo de nível de serviço ou um contrato. Também é usado de uma maneira informal para se referir a um resultado/saída planejado de qualquer processo (ITIL Glossary).
PROVEDOR DE SERVIÇO	Uma organização que fornece serviços a um ou mais clientes internos ou clientes externos, geralmente amparado por um Contrato entre as partes (ITIL Glossary).
SERVIÇO	Um meio de fornecer valor a clientes, facilitando a obtenção de resultados que eles desejam, sem que tenham que arcar com a propriedade de determinados custos e riscos (ITIL Glossary).

3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de apoio técnico-operacional (suporte especializado) ao planejamento de contratações e a gestão e fiscalização de contratos de soluções de TIC abrangem o atendimento aos seguintes processos de negócio executados no âmbito do MCOM:

TERMO	CONCEITO
PROC_1	apoio técnico-operacional ao planejamento de contratações de TIC
PROC_2	apoio técnico-operacional à gestão e fiscalização de contratos de TIC

O planejamento de contratações envolve todas as atividades relacionadas à aquisição de bens e contratação de serviços consideradas como soluções de TIC, na concepção dada pelo inc. VII do art. 2º da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/20191. Já a gestão e fiscalização de contratos de TIC envolve todas as atividades relacionadas ao encaminhamento de demandas, monitoramento da execução e gestão de informações no âmbito dos contratos de TIC.

Ambos os processos têm como principal balizador procedural as disposições da Instrução Normativa SGD/ME nº 01, de 04 de abril de 2019, que “dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal”. São exemplo de atividades relacionadas ao serviço gerenciado no âmbito dos processos acima listados:

ID	DESCRÍÇÃO DOS REQUISITOS ESPECÍFICOS
PROC_1	Apoio técnico-operacional à atividades de planejamento de contratações
1.1	Apoiar, subsidiar e prestar suporte especializado às atividades operacionais de planejamento de contratações públicas com foco nos processos e atividades fundamentados na Lei nº 8.666/1993 e nas Instruções Normativas nº 05/2017/SEGES, 01/2019/SGD e 05/2014/SLTI e suas atualizações.
1.2	Apoiar, subsidiar e prestar suporte especializado às atividades técnicas de estudos preliminares, análises de riscos, pesquisas de preços de mercado e elaboração de documentos de referência, em assistência às equipes de planejamento de contratações no exercício de suas atribuições.
1.3	Apoiar, subsidiar e prestar suporte especializado às atividades agregadas de planejamento e controle de contratações com foco no Plano Diretor de TIC, no Plano Anual de Contratações e nos demais instrumentos de planejamento setorial aplicáveis; em assistências às equipes de planejamento de contratações e às áreas internas no exercício de suas atribuições.

1.4	Apoiar, subsidiar e prestar suporte especializado às atividades agregadas de seleção de fornecedores, gestão de instrumentos de registro de preços, sistemas informatizados de gestão de contratações, sistemas de gestão e análise de informações e demais atividades relacionadas; em assistências às equipes de planejamento de contratações e às áreas internas no exercício de suas atribuições.
PROC_2	Apoio técnico-operacional à atividades de gestão e fiscalização de contratos
2.1	Apoiar, subsidiar e prestar suporte especializado às atividades operacionais de gestão e fiscalização de contratos com foco nos processos e atividades fundamentados na Lei nº 8.666/1993 e nas Instruções Normativas nº 05/2017/SEGES, 01/2019/SGD e 05/2014/SLTI e suas atualizações.
2.2	Apoiar, subsidiar e prestar suporte especializado às atividades técnicas de gestão e fiscalização de contratos com foco no modelo de gestão e nas atividades definidas para cada contrato especificamente, assistindo o gestor e os fiscais de contrato no exercício de suas atribuições.
2.3	Apoiar, subsidiar e prestar suporte especializado às atividades agregadas de controle orçamentário e financeiro das obrigações contratuais; assistindo o gestor, os fiscais de contrato e as demais áreas internas no exercício de suas atribuições.
2.4	Apoiar, subsidiar e prestar suporte especializado às atividades agregadas de controle administrativo dos instrumentos contratuais, operacionalização de ferramentas informatizadas de apoio, recursos de gestão e análise de informações e demais atividades relacionadas; assistindo o gestor, os fiscais de contrato e as demais áreas internas no exercício de suas atribuições.

3.1 Apoio técnico-operacional ao planejamento de contratações

O processo de planejamento de contratações de soluções de TIC envolve, em resumo, a execução das atividades descritas nos arts. 9 a 24 da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019, assim, nesse contexto, o serviço a ser provido abrange o apoio técnico-operacional às atividades desse processo – a ser executado sob supervisão exclusiva de servidores do órgão, em harmonia com o disposto no parágrafo único do art. 3º da IN-01/2019/SGD/ME.

1. Classificação do processo por instâncias de complexidade

INSTÂNCIAS	CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO DAS INSTÂNCIAS	PROC1_INST_1	Processos de aquisição e/ou contratação de bens e/ou serviços simples, de fácil especificação, com níveis de serviços e critérios de habilitação simples, não sujeitos à aplicação integral do processo descrito na Instrução Normativa nº 01/2019/SGD.
		PROC1_INST_2	Processos de aquisição e/ou contratação de bens e/ou serviços de complexidade média, cuja maior parcela seja integrada por bens, com especificação técnica medianamente complexa, com níveis de serviço e critérios de habilitação convencionais, com incidência integral ou parcial das Instruções Normativas 01/2019/SGD e/ou 05/2017/SEGES, de forma conjunta ou subsidiária uma à outra.
		PROC1_INST_3	Processos de aquisição e/ou contratação de bens e/ou serviços de complexidade alta, cuja maior parcela seja integrada por serviços, com especificação técnica complexa, níveis de serviço e critérios de habilitação complexos, com incidência integral das Instruções Normativas 01/2019/SGD e/ou 05/2017/SEGES de forma conjunta ou subsidiária uma à outra.

2. Descrição do catálogo de serviços

O catálogo de serviço de apoio técnico-operacional (suporte especializado) ao planejamento de contratações de TIC, disponível, contém:

- Listagem e descrição dos itens de demanda desse processo detalhados por pacotes de serviço;
- Listagem e descrição dos produtos entregáveis, por pacote de serviço; e
- Esforço mensurado em unidades de serviço necessário à execução dos itens de demanda, por pacote de serviço.

3.2 Apoio técnico-operacional à gestão e fiscalização de contratos

O processo de gestão e fiscalização de contratos de soluções de TIC envolve, em resumo, a execução das atividades descritas nos arts. Xx a xx da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019, assim, nesse contexto, o serviço a ser provido abrange o apoio técnico-operacional às atividades desse processo – a ser executado sob supervisão exclusiva de servidores do órgão, em harmonia com o disposto no parágrafo único do art. 3º da IN-01/2019/SGD/ME.

- 1.
- 2.
- 3.
- 1.
- 2.

1. Classificação do processo por instâncias de complexidade

INSTÂNCIAS	CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO DAS INSTÂNCIAS	PROC2_INST_1	Contratos de objetos simples (bens e/ou serviços) de única entrega por ciclo contratual e com maior parcela de execução financeira não recorrente.
		PROC2_INST_2	Contratos de objetos de média complexidade (bens e/ou serviços) com entregas cíclicas e pagamentos recorrentes, requisições e equipe de gestão centralizadas numa única área e verificações de complexidade média.
		PROC2_INST_3	Contratos de objetos de alta complexidade (bens e/ou serviços) com entregas mistas (cíclicas e por demanda), pagamentos recorrentes, requisições descentralizadas em mais de uma área requisitante e verificações de complexidade alta.

1.

2.

3.

1.

2.

1.

2. Descrição do catálogo de serviços

O catálogo de serviço de apoio técnico-operacional (suporte especializado) ao planejamento de contratações de TIC, disponível no ENCARTE A, contém:

- a) Listagem e descrição dos itens de demanda desse processo detalhados por pacotes de serviço;
- b) Listagem e descrição dos produtos entregáveis, por pacote de serviço; e
- c) Esforço mensurado em unidades de serviço necessário à execução dos itens de demanda, por pacote de serviço.

4. MÉTRICA DE SERVIÇO

Objetivamente a possibilitar a quantificação do esforço não individualizado necessário para produzir as entregas de cada pacote de serviço dos processos selecionados dentro do nível de serviço, de acordo com as instâncias de complexidade e envolvendo toda a massa crítica de conhecimentos, habilidades e tempo de trabalho para produção do resultado. Utilizada, nesse contexto, como unidade de remuneração ao provedor do serviço, se estabelece como métrica-padrão a Unidade de Serviço Gerenciado (USG):

ID	DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS ESPECÍFICOS
USG (Unidade de Serviço gerenciado)	Métrica de quantificação do esforço não individualizado necessário para produzir o resultado de cada pacote de serviço dos processos de apoio técnico-operacional ao planejamento de contratações e de apoio técnico-operacional à gestão e fiscalização de contratos de soluções de TIC, considerando suas especificidades e níveis de complexidade.

A USG é a unidade de medida utilizada para dimensionar o custo e remunerar o provedor de serviços, cujo escopo de avaliação deverá sempre estar vinculado aos resultados apresentados (entregáveis específicos de cada pacote de serviço) e ao cumprimento de níveis mínimos de serviço atrelados. Em nenhuma hipótese haverá remuneração do provedor meramente com base nas horas de serviço empenhadas em determinado processo (ou pacote de serviço). Assim como, não haverá remuneração por serviços executados não demandados ou não especificados nas demandas.

4.1 Critérios de dimensionamento do esforço

A memória de cálculo para dimensionamento do esforço necessário para produzir o resultado de cada pacote de serviço baseia-se no método de dimensionamento do quadro de pessoal de TIC do SISP (MQ-SISP) e na experiência do MCOM. As instâncias (INST) foram criadas para dimensionar o esforço de acordo com a complexidade do planejamento//gestão/fiscalização do objeto pretendido.

4.2 Detalhamento dos produtos entregáveis

Os produtos entregáveis dos pacotes de serviço são subdivididos em duas categorias:

CATEGORIA	DESCRIÇÃO
PRODUTOS GERNÉRICOS	Referem-se aos entregáveis que podem ser aplicados aos diversos pacotes de serviços cujo resultado não exige a entrega de um entregável do tipo específico

PRODUTOS ESPECÍFICOS	Referem-se aos entregáveis aplicados aos pacotes de serviço que exigem a entrega que um produto com características e/ou conteúdo específicos dentre do processo, geralmente definido em normativo legal vinculado.
----------------------	---

- 1.
- 2.

1. Produtos entregáveis genéricos

Os produtos entregáveis classificados como genéricos são os seguintes:

PRODUTO ETREGÁVEL	DESCRIÇÃO
RELATÓRIO ANALÍTICO	Documento que apresenta um conjunto de informações para reportar resultados de uma determinada atividade, conteúdo deve ser proporcional à complexidade e amplitude do assunto tratado.
NOTA TÉCNICA (OU PARECER TÉCNICO OU LAUDO TÉCNICO)	Documento que apresenta parecer de caráter técnico sobre determinado assunto, fundamentado em base legal, técnica ou contexto informacional relevante. Tem caráter impessoal e oferece subsídios para tomada de decisão.
ESTUDO COMPARATIVO	Documento eminentemente técnico que apresenta o resultado da investigação comparativa de produtos, problemas e/ou alternativas considerando aspectos como custos, vantagens e desvantagens, especificações, etc. Tem por objetivo fornecer subsídios à avaliação e tomada de decisões.
ANOTAÇÃO TÉCNICA	Apontamento e/ou registro de informação técnica em sistemas informacionais, relatórios dinâmicos, painéis de informações ou outros recursos administrativos e/ou tecnológicos.
MINUTA	Instrumento que apresenta a redação inicial, provisória e não definitiva de um documento.

Produtos entregáveis específicos

Os produtos entregáveis classificados como específicos são os seguintes:

PRODUTO ETREGÁVEL	DESCRIÇÃO
ANÁLISE DE ORÇAMENTO FÍSICO-FINANCEIRO	Documento contendo a estimativa do impacto orçamentário da contratação, com indicação das fontes de recurso e cronograma de execução física e financeira, contendo o detalhamento das etapas ou fases da solução a ser contratada, com os principais serviços ou bens que a compõe, e a previsão de desembolso para cada uma delas.
ANÁLISE TCO	Documento que contém a análise comparativa de custos de soluções de TIC por meio da obtenção dos custos inerentes ao ciclo de vida dos bens e serviços que compõem cada solução, incluindo a memória de cálculo que refere os preços e os custos utilizados na análise.
ATA DE REUNIÃO (MINUTA)	Documento que contém o registro escrito dos acontecimentos, assuntos debatidos e encaminhamentos de uma reunião.
CHECKLIST (OU LISTA DE VERIFICAÇÃO)	Documento ou ferramenta estruturada contendo um conjunto de elementos que devem ser acompanhados pelos Fiscais do contrato durante a execução contratual, permitindo o registro e a obtenção de informações padronizadas e de forma objetiva.
DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DE DEMANDA (MINUTA)	Documento que contém o detalhamento da necessidade da Área Requisitante da solução a ser atendida pela contratação.
EDITAL (MINUTA)	Documento que contém todas as regras aplicáveis a uma licitação (descrição de fases, condições de participação, critérios de seleção, prazos, procedimentos, etc). É o ato convocatório da licitação.
ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR (MINUTA)	Documento que descreve as análises realizadas em relação às condições da contratação em termos de necessidades, requisitos, alternativas, escolhas, resultados pretendidos e demais características, e que demonstra a viabilidade técnica e econômica da contratação.

INSTRUMENTO DE ALTERAÇÃO CONTRATUAL (MINUTA)	Documento que segue regime jurídico próprio vinculado ao Contrato Administrativo, conforme legislação vigente.
INVENTÁRIO DE NECESSIDADES	Documento que contém o mapeamento de necessidades de serviços, recursos, infraestrutura e soluções de TIC para, dentre outros objetivos, identificação de demandas de contratação.
MAPA DEGERENCIAMENTO DE RISCOS (MINUTA)	instrumento de registro e comunicação da atividade de gerenciamento de riscos ao longo de todas as fases da contratação.
ORDEM DE FORNECIMENTO (MINUTA)	Documento utilizado para solicitar à contratada o fornecimento de bens relativos ao objeto do contrato.
ORDEM DE SERVIÇO (MINUTA)	Documento utilizado para solicitar à contratada a prestação de serviço relativo ao objeto do contrato.
PESQUISA DE PREÇOS DE MERCADO	Documento elaborado conforme ditames da Instrução Normativa nº 73, de 05 de agosto de 2020, utilizado aa formalizar a pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços.
PROJETO BÁSICO (MINUTA)	Documento, elaborado a partir do Estudo Técnico Preliminar, que deve conter os elementos necessários e suficientes, com nível de precisão adequado, para caracterizar o objeto da contratação
TERMO DE RECEBIMENTO DEFIITIVO (MINUTA)	Declaração formal de que os serviços prestados ou bens fornecidos atendem aos requisitos estabelecidos e aos critérios de aceitação, de acordo com a alínea "b" do inciso I, e alínea "b" do inciso II do art. 73 da Lei nº 8.666, de 1993.
TERM DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO (MINUTA)	Declaração formal de que os serviços foram prestados ou os bens foram entregues, para posterior análise das conformidades e qualidades baseadas nos requisitos e nos critérios de aceitação, de acordo com a alínea "a" do inciso I, e alínea "a" do inciso II do art. 73 da Lei nº 8.666, de 1993.
TERMO DE REERÊNCIA (MINUTA)	Documento, elaborado a partir do Estudo Técnico Preliminar, que deve conter os elementos necessários e suficientes, com nível de precisão adequado, para caracterizar o objeto da contratação. Deve atender aos requisitos mínimos estabelecidos no art. 12 da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019.

4.3 conteúdo mínimo de referência dos produtos-chave

Considerando os processos abrangidos, definimos alguns produtos-chave cujo conteúdo mínimo deve observar o seguinte:

PACOTE DE SERVIÇO	PRODUTO-CHAVE	CONTEÚDO MÍNIMO
PROC-1_PS.04	Minuta de Documento de Oficialização de Demanda	Deve atender ao conteúdo mínimo apresentado no art. 10 da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019.
PROC-1_PS.09	Minuta de Estudo Técnico Preliminar	Deve atender ao conteúdo mínimos apresentado no art. 11 da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019.
PROC-1_PS.10	Minuta de Termo de Referência (ou de Projeto Básico)	Deve atender ao conteúdo mínimo apresentado no art. 11 da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019.
PROC-1_PS.11	Minuta de Mapa de Gerenciamento de Riscos	Deve atender ao conteúdo mínimo apresentado no §1º do art. 38 da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019.
PROC-1_PS.14	Anotação Técnica (em Painel Dinâmico)	Deve garantir a disponibilização e a atualização das informações priorizadas pelo dono do processo de forma analítica em painel dinâmico (dashboard analítico).
PROC-2_PS.01	Minuta de Ordem de Serviço (ou de Fornecimento)	Deve atender ao conteúdo mínimo apresentado no art. 32 da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019, de forma aderente ao objeto do contrato

PROC-2_PS.04	Minuta de Termo de Recebimento Provisório	Deve atender ao conteúdo mínimo apresentado no art. 33 da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019, de forma aderente ao objeto do contrato
PROC-2_PS.12	Minuta de Termo de Recebimento Definitivo	Deve atender ao conteúdo mínimo apresentado no art. 33 da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019, de forma aderente ao objeto do contrato.
PROC-2_PS.20	Relatório Analítico OU Parecer Técnico OU Mapa de Gerenciamento de Riscos	Deve fornecer as informações técnicas suficientes à identificação, análise, registro, avaliação e monitoramento de ações relacionadas a contratos geridos pela unidade. No caso do Mapa de Gerenciamento de Riscos, observar conteúdo mínimo do PROC-1_PS11
PROC-2_PS.24	Anotação Técnica (em Painel Dinâmico)	Deve garantir a disponibilização e a atualização das informações priorizadas pelo dono do processo de forma analítica em painel dinâmico (dashboard analítico).

O dono do processo poderá exigir que, além do conteúdo mínimo, sejam utilizados modelos (templates) pré-estabelecidos para cada tipo de documento visando padronizar sua documentação.

4.4 Critérios de avaliação dos produtos entregáveis

A avaliação dos produtos/entregas será feita mediante aplicação dos critérios abaixo relacionados, que consideram a aderência desses entregáveis às políticas, normas, padrões, procedimentos e processos definidos pelo tomador do serviço:

CRITÉRIO	DESCRÍÇÃO DO CRITÉRIO
FORMA	Os produtos entregues serão avaliados com base em sua conformidade com padrões e requisitos pré-estabelecidos. Por esse critério são observados aspectos como tipologia, formato e padronização.
COMPLETUDÉ	Os produtos entregues serão avaliados com base em sua conformidade com requisitos de conteúdo mínimo e etapas de construção pré-estabelecidos.
CONSISTÊNCIA	Os produtos entregues serão avaliados com base em sua conformidade com requisitos de amplitude técnica, fidedignidade, fundamentação e viabilidade do conteúdo.
QUALIDADE	Os produtos entregues serão avaliados com base em sua conformidade a níveis de serviço pré-estabelecidos.

Produtos entregues que não atendam aos níveis mínimos de qualidade e/ou serviços, sejam inconsistentes e/ou incompletos serão rejeitados. Produtos desformatados poderão ser aceitos com restrição, implicando compromisso do provedor de serviços em solucionar as restrições impreterivelmente no tempo determinado pelo tomador de serviços, sob pena de não recebimento (rejeição) – não exclusas outras cumulações previstas em contrato.

5. REQUISIÇÃO E CONTROLE DE DEMANDAS

As requisições de serviço serão encaminhadas ao provedor através de Ordens de Serviço, que poderão ser estruturadas das seguintes formas:

FORMA DE DEMANDA	DESCRÍÇÃO
ORDEM DE SERVIÇO MENSAL	Ordem de Serviço contendo a descrição dos processos, dos pacotes de serviço, dos produtos entregáveis, dos prazos e da remuneração estimada – detalhada por projeto de contratação e/ou por contrato. Pode incluir todos os pacotes de serviço do(s) processo(s) ou apenas os que o demandante deseja executar. Terá sempre periodicidade mensal de execução e faturamento. Será remunerada em função da quantidade de unidades de serviço efetivamente recebidas.
ORDEM DE SERVIÇO DE PROJETO	Ordem de Serviço contendo a descrição do(s) pacote(s) de serviço e dos produtos entregáveis de um processo específico, de forma projetizada. Deve incluir obrigatoriamente a descrição dos pacotes, das entregas, dos prazos e da remuneração estimada. Seu prazo de execução está vinculado aos prazos do projeto e seu faturamento ocorrerá apenas após a conclusão do projeto para o qual foi emitida. Será remunerada em função da quantidade de unidades de serviço efetivamente recebidas. Deve ser utilizada, preferencialmente, para demandar execução de projetos de contratação de soluções de TIC.
ORDEM DE SERVIÇO SOB DEMANDA	Ordem de Serviço contendo a descrição de um ou mais pacotes de serviço necessários a atender a necessidade de uma demanda específica – contendo descrição das entregas, dos prazos e da remuneração estimada. Seu prazo de execução está vinculado ao prazo necessário para produção dos resultados do(s) pacote(s) de serviço demandados. Será remunerada em função da quantidade de unidades de serviço efetivamente recebidas.

Em nenhuma hipótese haverá remuneração meramente com base nas horas de serviço empenhadas em determinado processo (ou pacote de serviço). Assim como, não haverá remuneração por serviços executados não demandados ou não especificados nas demandas. Também não haverá remuneração individualizada por serviços intermediários ou quaisquer outros distintos daqueles definidos no Catálogo de Serviços.

6. APROVAÇÃO E REVISÃO

A gestão da MGS é de responsabilidade do CONTRATANTE (dono do processo) que, considerando seu conteúdo intrinsecamente dinâmico, poderá ser revisada em intervalos periódicos ou a qualquer tempo – de acordo com a necessidade de ajustes e a incorporação de melhoria contínua aos processos. O dono do processo será o responsável final por definir a incorporação, classificar e dimensionar qualquer novo pacote de serviço que venha a ser incorporado aos processos escopo dessa metodologia.

ANEXO I - DECLARAÇÃO DE VISTORIA OU DE OPÇÃO POR NÃO REALIZAÇÃO DE VISTORIA

DECLARAÇÃO DE REALIZAÇÃO DA VISTORIA TÉCNICA

DECLARAMOS, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº ____/2021, que a empresa <Razão Social da Empresa>, registrada no CNPJ/MF <CNPJ>, representada por seu Responsável Técnico abaixo identificado, realizou VISTORIA TÉCNICA nas instalações Coordenação-Geral de Infraestrutura da Diretoria de Tecnologia da Informação, tomando ciência de informações e instruções necessárias ao atendimento do objeto da presente licitação e à eventual elaboração de sua PROPOSTA.

DECLARAÇÃO DE OPÇÃO PELA NÃO REALIZAÇÃO DA VISTORIA TÉCNICA

DECLARAMOS, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº ____/2021, que a empresa <Razão Social da Empresa>, registrada no CNPJ/MF <CNPJ>, em conformidade a previsão contida no TERMO DE REFERÊNCIA, manifestamos nossa opção por não realização da Vistoria Técnica.

Brasília/DF, <dia> de <mês> de 2021.

[assinatura e carimbo]

<Nome completo do emitente>

<Cargo do emitente>

<SIAPE do emitente>

[assinatura]

<Nome completo do representante da Empresa>

<Documento de Identificação>

ASSINATURAS

Assinam o presente documento os integrantes da Equipe de Planejamento da Contratação.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Integrante Técnico

Integrante Requisitante

Integrante Administrativo

LUIZ FERNANDO BASTOS COURA

(Assinatura eletrônica registrada na Seção de Assinaturas)

DANIELE MEIRA BORGES

(Assinatura eletrônica registrada na Seção de Assinaturas)

ADRIANA DA SILVA CAVANCANTI

(Assinatura eletrônica registrada na Seção de Assinaturas)

Manifestação da autoridade máxima da área de TIC

A Subsecretaria de Planejamento e Tecnologia da Informação certifica a plena observância do prescrito no Art. 12 da IN SGD 01/2019 na elaboração do documento em tela.

AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA DE TIC

WANESSA QUEIROZ

(Assinatura eletrônica registrada na Seção de Assinaturas)

De acordo da autoridade competente administrativa

Aprovo o presente Termo de Referência. Encaminha-se ao Coordenação-geral de Recursos Logísticos para andamento, segundo o art. 38 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

AUTORIDADE COMPETENTE ADMINISTRATIVA

DJAIR FIORILLO

(Assinatura eletrônica registrada na Seção de Assinaturas)



Documento assinado eletronicamente por **Luiz Fernando Bastos Coura, Coordenador de Governança de Tecnologia da Informação**, em 22/01/2021, às 17:52 (horário oficial de Brasília), com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Adriana da Silva Cavalcante, Chefe do Serviço de diárias e passagens**, em 25/01/2021, às 16:08 (horário oficial de Brasília), com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Djair Fiorillo Lopes, Subsecretário de Orçamento e Administração**, em 26/01/2021, às 13:51 (horário oficial de Brasília), com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Wanessa Queiroz de Souza Oliveira, Subsecretária de Planejamento e Tecnologia da Informação**, em 26/01/2021, às 13:59 (horário oficial de Brasília), com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Daniele Meira Borges, Chefe da Divisão de Aquisições de Tecnologia da Informação**, em 26/01/2021, às 20:36 (horário oficial de Brasília), com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://sei.mctic.gov.br/verifica.html>, informando o código verificador **6393864** e o código CRC **5ECDFD9D**.

AVISO

Para ser considerado válido, este Termo de Referência deverá conter as assinaturas eletrônicas dos servidores indicados para compor a Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da área de TIC e aprovado pela autoridade competente administrativa, nos termos da Instrução Normativa nº 01, de 04 de abril de 2019.