

# TERMO DE **REFERÊNCIA**

Processo SEI nº 23000.018266/2022-28

**Contratação de serviços técnicos especializados continuados de atendimento e suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação**

Brasília/DF, 7 de julho de 2023

## TERMO DE REFERÊNCIA SERVIÇOS DE TIC – LEI nº 14.133/2021

Processo Administrativo nº 23000.018266/2022-28

Referência: Arts. 12 a 24 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022

## 1 CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

Contratação de serviços técnicos especializados continuados de atendimento e suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	PERFIL PROFISSIONAL	CATSER	QTDE	VALOR UNITÁRIO	Custo Total Unitário (fator K 2,28)	VALORES MÁXIMOS ESTIMADOS	
								VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
1	1	Gerenciamento de Atendimento a Usuários de TIC	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	26980	2	R\$8.327,89	R\$18.987,59	R\$37.975,18	R\$455.702,14
	2	Atendimento a Usuários de TIC – 1º Nível	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	26980	2	R\$2.022,12	R\$ 4.610,43	R\$9.220,87	R\$110.650,41
			Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior		2	R\$ 2.843,14	R\$ 6.482,36	R\$12.964,72	R\$155.576,62
			Analista de suporte computacional Junior		4	R\$ 3.498,50	R\$ 7.976,58	R\$31.906,32	R\$382.875,84
	3	Atendimento a Usuários de TIC – 2º Nível	Analista de suporte computacional Sênior	26980	2	R\$ 7.283,27	R\$ 16.605,86	R\$33.211,71	R\$398.540,53
			Analista de suporte computacional Pleno		2	R\$ 4.982,26	R\$ 11.359,55	R\$22.719,11	R\$272.629,27
			Analista de suporte computacional Junior		2	R\$ 3.498,50	R\$ 7.976,58	R\$15.953,16	R\$191.437,92
	4	Atendimento a Usuários de TIC – 2º Nível – CNE	Analista de suporte computacional Junior	26980	1	R\$3.498,50	R\$7.976,58	R\$7.976,58	R\$95.718,96
	5	Atendimento a Usuários de TIC – 2º Nível – Telefonia	Analista de suporte computacional Junior	26980	2	R\$3.498,50	R\$7.976,58	R\$15.953,16	R\$191.437,92
VALOR GLOBAL ESTIMADO								R\$2.254.569,61	

Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comum, uma vez que apresenta, independentemente de sua complexidade, “padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos em edital, por meio de especificações usuais no mercado”.

O prazo de vigência da contratação é de 1 ano, contados da assinatura do Contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

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

## 2 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar da Contratação (ETPC), apêndice do Edital.

A solução de TIC consiste na prestação de serviços técnicos especializados no atendimento e suporte técnico aos usuários.

Registra-se que o objeto da contratação NÃO incide nas hipóteses vedadas pelos artigos 3º e 4º da IN SGD/ME nº 94/2022:

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 - os serviços dispostos no art. 3º do Decreto nº 9.507, de 2018, inclusive a gestão de processos de TIC e a 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.

### 3 FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

A presente contratação justifica-se pela necessidade de contratação de serviços técnicos especializados de atendimento e suporte técnico a usuários de soluções de TI, de forma remota e presencial, por meio de uma Central de Serviços (Service Desk), com o intuito de atender às necessidades e demandas do MEC.

Os colaboradores do Ministério da Educação (MEC) utilizam rotineiramente equipamentos e recursos de TIC para execução de suas atividades. O atendimento e o suporte técnico tempestivo a esses usuários, bem como a construção e manutenção de processos da infraestrutura, com soluções de TIC, são atividades essenciais para a continuidade e correto funcionamento dos serviços prestados pelo MEC à sociedade. Portanto, para que haja um atendimento de qualidade, é necessária uma atividade constante de gestão e sistemas informatizados que garantam a sua disponibilidade permanente, além do constante e tempestivo suporte ao usuário.

A presente contratação tem como principal motivação, a necessidade de substituição do atual contrato, considerando que durante a execução contratual, a equipe de gestão e fiscalização do contrato identificou alguns pontos passíveis de melhoria e revisão, quais sejam:

- Necessidade de adequação dos serviços aos processos e recomendações dispostas na biblioteca do ITIL v4;
- Reavaliar a quantidade de indicadores de níveis mínimos de serviços, visto a dificuldade em medição e aferição dos indicadores definidos;
- Reavaliar os prazos de atendimento, haja vista que para determinados atendimentos os prazos são inviáveis de serem cumpridos, enquanto para outros são demasiadamente longos;
- Redefinir e realizar pequenos ajustes nos requisitos técnicos de certificação e experiência de alguns serviços do contrato, visto a dificuldade de contratação dos profissionais e obsolescência de algumas certificações profissionais;
- Redefinir o regime e horário de atendimento para alguns dos serviços;
- Revisar o escopo de atividades, visando a inclusão de serviços mais voltados a atendimento a eventos e reuniões virtuais.

Por se tratar de serviços de atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, a contratação esta aderente à Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, publicada no Diário Oficial da União em 06 de junho de 2023, edição 107, seção 1, página 53, estabelece o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

Diante da necessidade apresentada e com vistas a garantir a continuidade e a qualidade do serviço de atendimento e suporte técnico a usuários de soluções de TI, de forma remota e presencial, por meio de uma Central de Serviços (Service Desk) do MEC, baseado nas melhores práticas de Gestão de Serviços de TIC (ITIL v4), julga-se viável a elaboração de uma nova contratação para substituir o atual contrato.

#### 3.1 Bens e serviços que compõem a solução

Os cálculos da estimativa da demanda para a presente contratação, incluindo a relação entre a necessidade prevista e os respectivos quantitativos a serem contratados, estão detalhados no ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR.

Considerando o levantamento do cenário atual, a estimativa para atender ao escopo da pretendida contratação de serviços técnicos especializados continuados de atendimento e suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, será composta dos seguintes itens:

ITEM	DESCRIÇÃO	CATSER	UNIDADE	QTDE
1	Gerenciamento de Atendimento a Usuários de TIC	26980	VAL/MÊS	12
2	Atendimento a Usuários de TIC – 1º Nível	26980	VAL/MÊS	12
3	Atendimento a Usuários de TIC – 2º Nível	26980	VAL/MÊS	12
4	Atendimento a Usuários de TIC – 2º Nível – CNE	26980	VAL/MÊS	12
5	Atendimento a Usuários de TIC – 2º Nível – Telefonia	26980	VAL/MÊS	12

Para levantamento do quantitativo de profissionais de referência utilizou-se como base a quantidade de profissionais alocados no atual Contrato separado por cada tipo de serviço definido para a futura contratação:

ITEM	DESCRIÇÃO	CATEGORIA DO SERVIÇO	PERFIL PROFISSIONAL	QTDE ESTIMADA
1	Gerenciamento de Atendimento a Usuários de TIC	Suporte Técnico de Microinformática	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	2
2	Atendimento a Usuários de TIC – 1º Nível	Suporte Técnico de Microinformática	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	2
			Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	2
			Analista de suporte computacional Junior	4
3	Atendimento a Usuários de TIC – 2º Nível	Suporte Técnico de Microinformática	Analista de suporte computacional Sênior	2
			Analista de suporte computacional Pleno	2
			Analista de suporte computacional Junior	2
4	Atendimento a Usuários de TIC – 2º Nível – CNE	Suporte Técnico de Microinformática	Analista de suporte computacional Junior	1
5	Atendimento a Usuários de TIC – 2º Nível – Telefonia	Suporte Técnico de Microinformática	Analista de suporte computacional Junior	2
Quantidade total estimada de profissionais				19

### 3.2 Benefícios a serem alcançados

Os principais benefícios potencialmente alcançáveis com o provimento da solução selecionada são os seguintes:

- Ajustar e eliminar os problemas identificados no Contrato nº 27/2018;
- Melhorar o atual modelo contratual de Service Desk;
- Promover e a eficiência dos serviços da pasta da educação, prestados aos cidadãos, por meio de melhoria contínua dos serviços de TIC, baseado em normativos, boas práticas e padrões, nacionais e internacionais;
- Manter ambiente e estrutura adequada de serviços de atendimento e suporte técnico capaz de suportar com eficácia e eficiência o atual e crescente número de demandas de TIC;
- Propiciar ao MEC um processo efetivo de execução de solicitações capaz de apoiar as atividades de gerenciamento de incidentes, eventos, requisições e Central de Serviços, segundo modelo de serviços pautado em melhores práticas de ITIL;
- Melhorar a qualidade e efetividade dos serviços prestados com o ajuste de novas competências técnicas;
- Prover o relacionamento adequado entre os processos de gestão de TIC, facilitando a restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos serviços de negócios do MEC e dentro dos níveis mínimos de serviços ou prioridades estabelecidas;
- Oferecer nível de atendimento aos serviços com qualidade a todos os usuários, com efetivo gerenciamento das demandas e das solicitações encaminhadas a TIC;
- Promover a disseminação adequada de informações para os usuários dos serviços de TIC, quanto aos incidentes reportados à Central de Serviços;
- Manter aderência às diretrizes estabelecidas no PDTIC do MEC, além de suas metas estratégicas de negócio;
- Adequar e otimizar os serviços terceirizados da Central de Serviços à nova realidade de maturidade de TIC do MEC;
- Canalizar a força de trabalho do quadro de servidores do MEC para a realização das atividades de finalísticas, tais como planejamento, coordenação, supervisão e controle, bem como, governança e gestão de TIC; e
- Remunerar serviços prestados com base em métricas objetivas, vinculadas à entrega de produtos ou resultados e atendimento aos níveis mínimos de serviço.

O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2023, conforme detalhamentos a seguir:

- ID PCA no PNCP: 00394445000101-0-000002/2023
- Data de publicação no PNCP: 19/05/2023
- Id do item no PCA: 5
- Classe/Grupo: 173 - SERVIÇOS DE CONSULTORIA EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)
- Identificador da Futura Contratação: 150004-3/2022

O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2023 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2021-2023 do Ministério da Educação, conforme demonstrado abaixo:

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (PDTIC)	
Objetivo Estratégico	Necessidade de Negócio

OE-11: Fortalecer a governança institucional	
OE-12: Aprimorar os mecanismos de transparência e o acesso à informação	
OE-13 Promover a gestão da informação, a desburocratização e a transformação digital	NN-14: Prover soluções, serviços, recursos e ferramentas para atendimento às necessidades de Tecnologia da Informação e Comunicação do Ministério da Educação.
OE-15: Alinhar com as entidades vinculadas e fortalecer a cooperação com os sistemas de educação	
Ações/projetos vinculados	
STIC.ACP-49	Manutenção de serviços continuados de TIC

## 4 REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

### 4.1 Requisitos de Negócio

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

- Entregar serviços de TIC alinhados às necessidades de negócio do MEC;
- Sustentar, apoiar, suportar programas e políticas do MEC através de serviços de TIC;
- Implementar e fortalecer mecanismos de Governança e Gestão em TIC e suas respectivas ferramentas;
- Prover planejamento de capacidade de serviços de TIC alinhado às demandas do negócio;
- Ampliar a disponibilidade dos sistemas e serviços prestados pelo MEC, cumprindo as metas de Níveis de Serviços pactuadas com as áreas de negócio;
- Aprimorar a qualidade e a percepção de entrega de valor dos serviços de TIC; e
- Aprimorar às práticas de gerenciamento de serviços de TIC, para melhorar a eficácia geral e reduzir erros operacionais.

### 4.2 Requisitos de Capacitação

Não faz parte do escopo da contratação a realização de capacitação técnica na utilização dos recursos relacionados ao objeto da presente contratação. É de responsabilidade da Contratada manter a equipe técnica capacitada.

### 4.3 Requisitos Legais

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

### 4.4 Requisitos de Manutenção

Devido às características da solução, não se aplica.

### 4.5 Requisitos Temporais

Os serviços devem ser prestados no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a contar do recebimento da abertura da Ordem de Serviço (OS), emitida pelo CONTRATANTE, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pela CONTRATADA e autorizado pelo CONTRATANTE;

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

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

### 4.6 Requisitos de Segurança e Privacidade

A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE, Instrução Normativa nº 1, de 27 de maio de 2020, do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República, que dispõe sobre a Estrutura de Gestão da Segurança da Informação nos órgãos e nas entidades da administração pública federal, bem como ao Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018, que institui a Política Nacional de Segurança da Informação.

A CONTRATADA deverá atender ao disposto no art. 18, V, "a" e "b" da IN-SGD 94/2022 (entrega dos termos de Compromisso e de Ciência) no prazo estabelecido no presente Termo de Referência.

A CONTRATADA e seus profissionais envolvidos na solução deverão seguir os seguintes procedimentos e premissas de segurança envolvidos na prestação dos serviços:

- a) Manter sigilo sobre todo e qualquer assunto de interesse do MEC ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução dos serviços contratados, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros pertinentes, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa;
- b) Cumprir e garantir que seus profissionais estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente às normas e aos procedimentos estabelecidos pelo MEC;
- c) Manter sigilo de todas as informações a que tiveram acesso inclusive após o término da vigência contratual ou eventual rescisão.

#### 4.7 Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

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

- a) Conformidade com costumes, idiomas e ao meio ambiente, dentre outros, observando-se, inclusive, no que couber, o Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, e suas atualizações, elaborado pela Câmara Nacional de Sustentabilidade da Controladoria Geral da União/Advocacia Geral da União.

#### 4.8 Requisitos de Arquitetura Tecnológica

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

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

#### 4.9 Requisitos de Projeto e de Implementação

Não se aplica.

#### 4.10 Requisitos de Implantação

Durante o período de implantação, limitado aos 60 (sessenta) dias posteriores ao início da execução contratual, a CONTRATADA deverá adotar todas as medidas de sua competência para assegurar a execução satisfatória dos serviços, incluindo ajustes, alinhamento e/ou adequação de seus processos de trabalho, observando os padrões e diretrizes vigentes nos ambientes da CONTRATANTE.

Durante o período de implantação, todos os níveis de serviço serão normalmente apurados e, havendo ocorrência de descumprimento de metas, as glosas serão aplicadas com abatimento de 50% (cinquenta por cento) em relação ao valor real apurado.

O período de implantação será concedido exclusivamente no primeiro ciclo de vigência contratual, e se refere ao processo de absorção pela CONTRATADA dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços contratados.

A execução da etapa de implantação/transição dos serviços deverá ser finalizada em no máximo 60 (sessenta) dias corridos, a partir do início da execução contratual. A CONTRATADA deverá apresentar, em até 15 (quinze) dias úteis após a assinatura do CONTRATO, para aprovação pela CONTRATANTE, o PLANO DE IMPLANTAÇÃO contendo cronograma detalhado de atividades a serem executadas por ela e pela CONTRATANTE, que deverá conter ainda os seguintes tópicos:

- a) Cronograma geral do repasse, identificando os itens, as tarefas, as etapas e as atividades com suas respectivas datas de início e término, os produtos gerados, os recursos envolvidos e os marcos intermediários, quando aplicável. Este cronograma será revisado e poderá ser complementado nas primeiras reuniões para aprovação do cronograma definitivo pelo CONTRATANTE;
- b) Identificação dos profissionais da CONTRATADA que irão compor a equipe de recepção, bem como os seus papéis e as suas responsabilidades;
- c) Regras de relacionamento propostas pela CONTRATADA ao CONTRATANTE; e
- d) Estratégia de acompanhamento da implantação operacional.

O CONTRATANTE analisará no prazo de 5 (cinco) dias úteis o plano apresentado, aprovando-o ou recusando-o de forma fundamentada. Em caso de aprovação, a CONTRATADA será comunicada para que inicie o processo de transição no primeiro dia útil seguinte a contar do recebimento da comunicação. No caso de recusa, a CONTRATADA deverá apresentar novo plano no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, após o recebimento do comunicado da CONTRATANTE.

A equipe do CONTRATANTE responsável pelo repasse dos serviços, em conjunto com a equipe de recepção da CONTRATADA, definirá os detalhes sobre a forma de trabalho, tendo como base o Plano de Implantação/Repasse aprovado.

No início da fase de repasse, o CONTRATANTE fará à CONTRATADA apresentação geral dos serviços que lhe serão transferidos. Ao final de cada fase do repasse a CONTRATADA deverá comunicar o CONTRATANTE acerca da conclusão do referido repasse. Dessa forma, após aceitação por parte do CONTRATANTE, a CONTRATADA estará plenamente apta para executar o serviço repassado a partir do primeiro dia útil subsequente ao da comunicação.



O repasse dos serviços estará finalizado quando todas as tarefas tiverem o repasse concluído ou estiver decorrido todo o prazo definido para essa etapa. Nenhum pagamento, sob fundamento algum, será realizado à CONTRATADA antes do início da prestação efetiva dos serviços.

#### 4.11 Requisitos de Experiência Profissional

Os serviços de suporte aos usuários de TIC, deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços, devendo considerar os requisitos definidos no **APÊNDICE 01** deste Termo de Referência.

O atendimento aos requisitos de experiência e qualificação técnica dos profissionais deve ser comprovado por meio de currículo que deverá ser obrigatoriamente acompanhado de cópia(s) da seguinte documentação:

- a) Diploma(s) e certificado(s);
- b) 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;
- c) 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
- d) 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.

Em caso de impossibilidade de comprovação de experiência profissional 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 dos profissionais da CONTRATADA diretamente envolvidos na prestação dos serviços junto a CONTRATANTE nos prazos previstos neste TERMO DE REFERÊNCIA pode caracterizar, salvo motivo de força maior, inexecução parcial do CONTRATO ensejando a adoção das medidas de gestão contratual cabíveis, quando for o caso.

#### 4.12 Requisitos de Formação da Equipe

Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, considerando os critérios estabelecidos no **APÊNDICE 01** deste Termo de Referência.

Os profissionais que inicialmente manterão relacionamento direto com o CONTRATANTE deverão ser apresentados após assinatura do CONTRATO na REUNIÃO INICIAL e relacionados no PLANO DE IMPLANTAÇÃO, ocasião em que deverão ser entregues as comprovações dos perfis exigidos. A apresentação de novos profissionais durante a execução do CONTRATO, incluindo a entrega das comprovações dos perfis à equipe de fiscalização do CONTRATO, deverá ser feita previamente ao início da atuação destes.

A CONTRATADA deverá apresentar no prazo máximo de 30 (trinta) dias, após o início da execução contratual, os documentos comprobatórios (diplomas de conclusão de cursos ou declaração de cursando, de acordo com cada caso, documentos que comprovem a experiência), tais como cópia de carteira de trabalho, contrato de prestação de serviços e declaração do empregador; e documentos emitidos pela entidade certificadora de comprovação dos exames e/ou certificações exigidas contendo os respectivos dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional de todos os seus profissionais que serão designados para a execução dos serviços.

- a) Os requisitos de certificação deverão estar atualizados e vigentes;
- b) Em situações excepcionais e a critério do CONTRATANTE e devidamente justificado, será concedido um prazo de até 60 (sessenta) dias corridos, para atualização das certificações caso não estejam mais válidas, ou para apresentação das certificações, desde que seja comprovado que o processo para obtenção da certificação já tenha sido iniciado e será concluído dentro do prazo concedido.

Na seleção dos profissionais que atuarão na execução direta dos serviços contratados a CONTRATADA deve buscar perfis que se adequem às seguintes habilidades desejadas:

- a) Capacidade de comprometer-se com a qualidade da entrega dos serviços e com seu papel dentro da operação, compreende de forma clara o contexto global de atividades e suas atribuições específicas;
- b) Capacidade de compreender os serviços executados identificando oportunidades de aplicação dos conhecimentos e/ou técnicas mais adequadas para cada trabalho/atividade e de perceber oportunidades de melhoria dos serviços executados;
- c) Capacidade de manter postura profissional adequada com seu papel e atuar como facilitador para a resolução de problemas e conflitos no dia a dia;
- d) Iniciativa para buscar e apresentar soluções para problemas do dia a dia dos serviços buscando sempre atender as necessidades do CONTRATANTE e do interesse público, sendo este o objetivo final da contratação;

- e) Boa capacidade de relacionamento interpessoal e perfil de intermediador em conflitos entre os próprios colaboradores da CONTRATADA e entre outras equipes e pessoas atuantes nos ambientes do CONTRATANTE.

Sem prejuízo à qualidade e/ou aos níveis de serviço, os profissionais diretamente envolvidos na prestação dos serviços poderão ser substituídos a qualquer tempo pela CONTRATADA, desde que os substitutos atendam aos requisitos estabelecidos neste TERMO DE REFERÊNCIA para o perfil detalhado e sejam aprovados na forma acima detalhada. Assim como, caso considere que profissionais da CONTRATADA diretamente envolvidos na execução dos serviços contratado não estejam apresentando desempenho técnico adequado ou mantenham comportamento profissional inadequado, o CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, solicitar sua substituição - sem prejuízo da execução de prazos dos serviços pela CONTRATADA ou da adoção de outras medidas de gestão contratual, quando for o caso.

Nos casos em que for necessária a apresentação de novo profissional e/ou reposições/substituições, no decorrer da execução do CONTRATO, a empresa deverá fazê-lo com 05 (cinco) dias úteis de antecedência em relação ao início do exercício das atividades do novo profissional – a fim de possibilitar a devida análise da documentação, disponibilização dos acessos e outras ações.

Nos casos de reposições/substituições inesperadas por conta de desligamento definitivo ou licença do profissional ou àquelas solicitadas motivadamente pelo CONTRATANTE, no decorrer da execução dos serviços, a CONTRATADA deverá repor o profissional em até 10 (dez) dias corridos, sendo de sua responsabilidade a transmissão de conhecimento dos serviços, não isentando a CONTRATADA das penalidades previstas em caso de não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço e/ou de critérios de qualidade/aceitação.

As reposições/substituições estarão sujeitas aos mesmos requisitos de qualificação técnica para o respectivo perfil profissional, cuja comprovação de atendimento dar-se-á igualmente da mesma forma descrita no item anterior. Caso não haja reposição do profissional dentro dos prazos estipulados a CONTRATADA poderá ser submetida às sanções contratuais previstas.

#### 4.13 Requisitos de Metodologia de Trabalho

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

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

A CONTRATADA deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento .... horas por dia e ..... dias por semana de maneira eletrônica e .... horas por dia e .... dias por semana por via telefônica.

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

A avaliação da qualidade dos serviços prestados ocorrerá através do acompanhamento e aferição dos atendimentos aos chamados de suporte técnico, seguindo os termos contratuais definidos nos [APÊNDICES 01 e 02](#) deste Termo de Referência.

A CONTRATADA deve executar os serviços de forma aderente às melhores práticas de mercado preconizadas em modelos e frameworks reconhecidos, tais como ITIL e COBIT.

A CONTRATADA deve executar os serviços em conformidade com os requisitos dos processos de Gerenciamento de Serviços de TI vigentes no ambiente gerenciado do CONTRATANTE.

As tarefas e atividades de operação de serviços executadas pela CONTRATADA deverão observar as políticas, normas e procedimentos institucionais de gerenciamento de serviços de TIC e de Segurança da Informação estabelecidas pelo CONTRATANTE, bem como padrões e normativos gerais tais como ANSTI/TIA/EIA, ISO, ANBT e demais normas vigentes no âmbito da Administração Pública Federal.

Os serviços devem ser executados dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação aplicável; bem como observando conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas.

A CONTRATADA deve supervisionar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços, atestando as condições em que as atividades estão sendo realizadas – não podendo, em nenhuma hipótese, alegar desconhecimento de tais ações.

A ausência de ferramentas proprietárias por parte do CONTRATANTE não impede de a CONTRATADA fazer uso de soluções livres ou de código aberto (open source), desde que acordado previamente com o CONTRATANTE, para a execução das atividades mencionadas neste Termo de Referência. Sendo assim, a CONTRATADA não poderá alegar que inexistem soluções ou ferramentas para a execução das atividades inerentes ao serviço. Os casos omissos serão de deliberação exclusiva do corpo de fiscalização e gestão contratual, avaliando-os caso a caso dentro da margem de conveniência e oportunidade, satisfazendo sempre o interesse público.

A CONTRATADA deve manter durante todo o período de execução contratual estrita aderência aos requisitos mínimos de perfis profissionais e de qualificação técnica mínima desses profissionais.



Sempre que o CONTRATANTE adquirir novas tecnologias, atualizar versão das existentes ou iniciar projeto para implementação de nova solução, a CONTRATADA será formalmente comunicada e terá até 90 (noventa) dias corridos, a contar da notificação, para capacitar, atualizar, absorver e garantir que seus recursos detenham as habilidades e conhecimentos necessários para a sustentação e manutenção do novo serviço, sem ônus para o CONTRATANTE.

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

A CONTRATADA deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade, sob o ponto de vista da área de Tecnologia da Informação e Comunicação, com a finalidade de garantir a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações e a privacidade dos dados.

No que couber, o “Guia de Requisitos e de Obrigações quanto a Segurança da Informação e Privacidade” deverá ser observado (vide item 7, do Anexo I, da IN SGD/ME nº 94/2022).

Algumas categorias de requisitos de segurança da informação e privacidade são: implementação e manutenção de controles criptográficos para armazenamento, tráfego e tratamento da informação; implementação de controles de acesso; implementação de controles necessários para o registro de eventos e incidentes de segurança da informação e privacidade; implementação e manutenção de controles específicos para registro de eventos e rastreabilidade de forma a manter trilha de auditoria de segurança da informação e privacidade; implementação de medidas de salvaguarda para os logs; procedimentos e controles adequados para compartilhamento, uso e proteção da informação e os casos de compartilhamento de informações com terceiros; execução periódica de análise de vulnerabilidades na Solução de TIC; implementação de mecanismos de segurança da informação e privacidade relativos à Internet das Coisas (IoT), diretrizes para o desenvolvimento e obtenção de software seguro, etc.

#### 4.15 Vistoria

A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 9:00 horas às 18:00 horas, com duração estimada de 01 (uma) hora, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo telefone (61) 2022-2113/2713 ou, preferencialmente, através do e-mail [stic.gpa@mec.gov.br](mailto:stic.gpa@mec.gov.br).

Caso seja realizada a Vistoria Técnica, a licitante deverá comprovar, por meio Atestado de Vistoria Técnica (**APÊNDICE 14 – Modelo de Declaração de Vistoria ou Declaração de opção pela não realização de vistoria**) a realização da referida vistoria. O prazo para VISTORIA iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

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

#### 4.16 Outros Requisitos Aplicáveis

##### 4.16.1 Do tratamento de dados pessoais

A participação no licitatório importa na manifestação de inequívoco consentimento do titular dos dados pessoais que tenham se tornado públicos como condição para participação na licitação e para contratação, para tratamento pelo Ministério da Educação, na forma da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), seja o titular pessoa física direta ou indiretamente relacionada a licitante, inclusive sócios, empregados contratados e/ou terceirizados, quando for o caso.

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

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

Caberá às licitantes e ao Ministério da Educação proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, garantindo que:

a) O tratamento de dados pessoais dar-se-á de acordo com as bases legais previstas nas hipóteses dos Arts. 7º e/ou 11 da Lei nº 13.709/2018 o qual se submete o objeto deste Edital, e para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, respeitadas as regras previstas pelos artigos 23 a 30 da Lei nº 13.709/2018;

- b) O tratamento seja limitado às atividades necessárias para atingir as finalidades de execução do objeto contratado;
- c) O Ministério da Educação poderá manter e tratar os dados pessoais do Titular durante todo o período em que eles forem pertinentes ao alcance das finalidades listadas neste edital;
- d) Os dados pessoais anonimizados, sem possibilidade de associação ao indivíduo, poderão ser mantidos por período indefinido;
- e) O Titular tem direito a obter desta Administração a relação dos dados por ele tratados, a qualquer momento e mediante requisição formal, conforme art. 18 da LGPD;
- f) O Ministério da Educação responsabiliza-se pela manutenção de medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito; e
- g) Em conformidade ao art. 48 da Lei nº 13.709/2018, o Ministério da Educação comunicará ao Titular e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante ao Titular.

#### 4.16.2 Das condições de confidencialidade e segurança das informações

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

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 ela 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 o CONTRATANTE incumbe dar o devido conhecimento

#### 4.16.3 Da alteração subjetiva

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

#### 4.16.4 Da participação de consórcios e cooperativas

A admissão ou não de consórcio de empresas e cooperativas em licitações públicas é competência discricionária do Administrador, devendo este exercê-la sempre mediante justificativa fundamentada. Assim, considerando que nenhum dos lotes/grupos que compõem a pretensão contratual são considerando de grande vulto e que o objeto é constituído de serviços comuns com características homogêneas, entendemos não haver qualquer restrição ao universo de potenciais licitantes – havendo no mercado competidores individuais em número suficiente para garantir a competitividade do certamente, tanto em termos de quantidade e como de capacidade técnica. Portanto, considerando as características do objeto, **não será admitida a participação de consórcios e cooperativas.**

#### 4.16.5 Da interpretação de termos e/ou especificações conflitantes

Se houver um conflito entre os termos e/ou especificações nos vários documentos de apoio que integram o CONTRATO, incluindo este Termo de Referência e seus Apêndices e/ou Metodologias Técnicas subsidiárias, serão aplicados ordenadamente os seguintes critérios de interpretação:

- a) Na medida em que os termos conflitantes possam ser interpretados de forma arrazoada, de forma que sejam consistentes entre si e com os princípios gerais do CONTRATO, tal interpretação consistente deve prevalecer;
- b) Os termos e/ou especificações estabelecidos nos princípios gerais do CONTRATO e deste TERMO DE REFERÊNCIA prevalecerão sobre um termo conflitante nos documentos de apoio. No entanto, quando o texto dos princípios gerais contiver expressamente linguagem como "exceto conforme disposto de outra forma" ou palavras de significado semelhante, tal linguagem terá pleno vigor e efeito. Assim, em tais casos, o termo e/ou especificação em documento de apoio prevalecerá sobre um termo conflitante neste TERMO DE REFERÊNCIA; e

c) Os termos conflitantes dentro ou entre documentos de apoio devem ser interpretados dando-se prioridade ao termo cuja aplicação ao assunto em questão esteja mais plenamente consistente em relação aos princípios gerais do CONTRATO e do TERMO DE REFERÊNCIA.

#### 4.16.6 Da não exclusividade

Esta CONTRATAÇÃO é um relacionamento não exclusivo, e o CONTRATANTE não está impedido de obter serviços semelhantes ou idênticos de qualquer outro provedor. Além disso, terá o direito, a seu exclusivo critério, de contratar outro(s) prestador(es) para execução de serviços semelhantes para os quais a CONTRATADA não demonstre capacidade técnica adequada para execução e/ou estejam eventualmente fora do escopo desta contratação.

#### 4.16.7 Da cooperação com a organização e com terceiros

A CONTRATADA deve reconhecer que o CONTRATANTE opera um ambiente multiprovedor e que um elemento material essencial dos serviços é sua disposição de cooperar e trabalhar com esses demais provedores selecionados a fim de fornecer serviços de qualidade e viabilidade técnica e econômica. Assim, a CONTRATADA deve cooperar plenamente com todos os Terceiros designados pelo CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá disponibilizar ao CONTRATANTE e aos TERCEIROS por este autorizados quaisquer informações que possam ser razoavelmente exigidas e/ou necessárias para a execução dos serviços. Todas essas informações fornecidas estarão sujeitas às disposições de confidencialidade da cláusula de condições de confidencialidade e segurança das informações.

#### 4.16.8 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 encartes 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.

### 4.17 Sustentabilidade

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

a) A CONTRATADA deverá atender no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental. Destaca-se, as recomendações contidas no Capítulo III, DOS BENS E SERVIÇOS, com ênfase no art. 5º da Instrução Normativa nº 01/2010 STI/MPOG, bem como, o Decreto nº 7.746/2012 que estabelece critérios, práticas e diretrizes para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável e a Lei nº 12.305/2010 que institui a política de resíduos sólidos, no que couber.

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

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

### 4.18 Subcontratação

Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

### 4.19 Garantia da Contratação

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

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

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

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

## 5 PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

São obrigações do CONTRATANTE:

- a) nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- b) encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;
- c) receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- d) aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- e) liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- f) comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- g) definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da CONTRATADA, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;
- h) prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer.

São obrigações da CONTRATADA:

- a) indicar formalmente preposto apto a representá-la junto ao CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- b) atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- c) reparar quaisquer danos diretamente causados ao CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pelo CONTRATANTE;
- d) propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pelo CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- e) manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- f) quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- g) quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- h) ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- i) fazer a transição contratual, quando for o caso.

## 6 MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

### 6.1 Condições de Execução

A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

#### 6.1.1 Da vigência contratual

A vigência da contratação é de 1 ano, contados da assinatura do Contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

A prorrogação de que trata esse item é condicionada à avaliação, por parte do Gestor do Contrato, da vantajosidade da prorrogação, a qual deverá ser realizada motivadamente, com base no Histórico de Gestão do Contrato, nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, e nos demais aspectos que forem julgados relevantes.

#### 6.1.2 Do Reajuste de preços

Os preços inicialmente contratados são fixos e irredutíveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado.

Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido da contratada, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará a contratada a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

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

O reajuste será realizado por apostilamento.

#### 6.1.3 Do local da prestação dos serviços

Os serviços serão prestados ao MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, tendo como unidade gestora a Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação nos respectivos endereços:

- a) Esplanada dos Ministérios, Bloco “L”, Edifícios Sede, Anexo I e II e Garagem, Ministério da Educação-MEC, Brasília/DF, CEP: 70.047-900;
- b) Conselho Nacional de Educação – CNE, sito à Avenida L2 Sul, SGAS 607, Bloco 50, na cidade de Brasília/DF, CEP: 70.200-670.

#### 6.1.4 Do prazo de execução

O início da execução contratual somente poderá ocorrer após a apresentação da GARANTIA CONTRATUAL, dentre uma das modalidades definidas no arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, e observará, as definições a seguir.

Quando não fixados detalhadamente neste TERMO DE REFERÊNCIA, os prazos de execução e/ou de realização de atividades complementares serão consignados na respectiva ORDEM DE SERVIÇO. Como padrão e quando não especificado em contrário, todos os prazos serão contados em dias corridos. 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.

Descrição da fase/parcela	Duração/prazo
1. Emissão da ordem de serviço	Após assinatura do CONTRATO e apresentação da GARANTIA CONTRATUAL, a emissão da ORDEM DE SERVIÇO ocorrerá em até <b>5 (cinco) dias</b> após realização da REUNIÃO INICIAL.
2. Início da execução contratual	O início da execução contratual deve ocorrer em até, no máximo, <b>30 (trinta) dias</b> após recebimento da ORDEM DE SERVIÇO.
3. Período de Implantação	O início do período de implantação contratual deve ocorrer em até, no máximo, <b>60 (sessenta) dias</b> após o início da execução contratual.

#### 6.1.5 Materiais a serem disponibilizados

O CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA durante a vigência do CONTRATO e exclusivamente com a finalidade de execução do OBJETO contratado:

- a) Acesso físico às dependências relacionadas à prestação dos serviços;
- b) 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;
- c) Instalações e mobiliário necessários à execução dos serviços, não sendo permitido à CONTRATADA alocar nas dependências do CONTRATANTE profissionais que não atuem diretamente na execução do CONTRATO; e
- d) Acesso aos ambientes tecnológicos e soluções de software de sua propriedade necessário(a)s à execução das atividades contratadas, não desobrigando a CONTRATADA de fornecer eventuais soluções de software quando especificadas no escopo da contratação.

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.

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

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

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

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

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

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

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

#### 6.1.6 Do encaminhamento formal de demandas

O encaminhamento formal de demandas, a cargo do Gestor do Contrato, deverá ocorrer por meio de Ordens de Serviço e deverá conter, no mínimo:

- a) A definição e a especificação dos serviços a serem realizados a serem fornecidos;
- b) O volume estimado de serviços a serem realizados segundo as métricas definidas em contrato;
- c) O cronograma de realização dos serviços, incluídas todas as tarefas significativas e seus respectivos prazos; e
- d) A identificação dos responsáveis pela solicitação na Área Requisitante da solução.

Os prazos específicos, quando não fixados no modelo de execução ou nos requisitos específicos do ITEM DE SERVIÇO, serão consignados na respectiva ORDEM DE SERVIÇO. Como padrão e quando não especificado em contrário, todos os prazos serão considerados horas corridas e/ou dias úteis – conforme o caso.

Em nenhuma hipótese a CONTRATADA poderá se recusar a prestar os serviços contratados, negando o recebimento ou o atendimento à ORDENS DE SERVIÇO, exceto nas situações previstas em LEI.

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

#### 6.2 Formas de transferência de conhecimento

Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como todo material ou informação produzida, atualizada e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados, deverão ser disponibilizados ao CONTRATANTE, 60 (sessenta) dias antes da finalização do contrato.

O material que deverá ser disponibilizado inclui a versão atualizada do Catálogo de Serviços, Relatórios de Acompanhamento e Relatórios dos Serviços Prestados. O formato e conteúdo dos documentos serão discutidos e acordados entre as partes.

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

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

A CONTRATADA deverá apresentar um plano de transição endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição, deverá ser entregue à CONTRATANTE pela CONTRATADA, **60 (sessenta) dias** antes da finalização do CONTRATO.

No Plano de Transição deverão estar identificados todos os compromissos, papéis e responsabilidades, artefatos e atividades, a data de início da transição, o tempo necessário e a identificação de todos os envolvidos com a transição.

Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA a elaboração e a execução do Plano de Transição, bem como a garantia do repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pelo CONTRATANTE.



É de responsabilidade do CONTRATANTE, a disponibilidade dos recursos qualificados identificados no Plano de Transição como receptores dos serviços.

A CONTRATADA se sujeitará às sanções administrativas cabíveis, caso não coopere ou retenha qualquer informação solicitada pelo CONTRATANTE, que venha a prejudicar o andamento da transição dos serviços para um novo prestador.

Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o Plano de Transição, a CONTRATADA deve responsabilizar-se pelo esforço que necessite dedicar à completa transição, sem ônus para o CONTRATANTE.

São atividades relevantes para o adequado processo de transição:

- a) Reuniões de instrução das ferramentas;
- b) Processos e métodos de trabalho adotados;
- c) Atualização do catálogo de serviços;
- d) Pesquisa de satisfação;
- e) Transferência de conhecimento entre as partes;
- f) Documentação ou qualquer outro esforço vinculado à transição.

Ao final do contrato a contratada deverá providenciar a revogação de todas as contas de usuário e perfis de acesso de seus funcionários, bem como a devolução de quaisquer bens e/ou materiais da Contratante.

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

Cada OS conterá o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo, conforme modelo descrito no [APÊNDICE 09](#) deste Termo de Referência.

#### 6.5 Mecanismos formais de comunicação

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

- a) Ordem de Serviço;
- b) Ata de Reunião;
- c) Ofício;
- d) Canal de abertura de chamados;
- e) E-mails e Cartas.

#### 6.6 Formas de pagamento

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

#### 6.7 Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

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

O **Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo**, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA, e **Termo de Ciência**, a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos [APÊNDICES 10 e 11](#) deste Termo de Referência.

## 7 MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

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

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

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

#### 7.1 Preposto

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

A Contratada deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período da vigência contratual.

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

## 7.2 Reunião Inicial

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

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

A pauta desta reunião observará, pelo menos:

- a) Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;
- b) Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;
- c) Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;
- d) A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;
- e) Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste Termo de Referência.

## 7.3 Fiscalização

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

### 7.3.1 Fiscalização Técnica

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

- a) O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);
- b) Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);
- c) O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV).
- d) No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprezadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V).
- e) O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

### 7.3.2 Fiscalização Administrativa

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

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

### 7.3.3 Gestor do Contrato

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

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

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

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

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

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

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

## 8 CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

A avaliação da execução do objeto utilizará o modelo baseado em resultados, mediante a aferição da qualidade dos serviços por meio da análise do cumprimento dos padrões, prazos e disponibilidade estabelecidos nos indicadores de níveis de serviços, visando garantir a produtividade e qualidade de entrega de serviços, conforme previsto no APÊNDICE 02, deste Termo de Referência.

Considerando esses aspectos, as métricas de faturamento e o modelo de faturamento é definido da seguinte forma, por item da contratação:

ITEM	DESCRIÇÃO	MÉTRICA	MODELO DE FATURAMENTO	NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)
1	Gerenciamento de Atendimento a Usuários de TIC	MTMA	Parcela mensal	Conforme APÊNDICE 02
2	Atendimento a Usuários de TIC – 1º Nível	MTMA	Parcela mensal	Conforme APÊNDICE 02
3	Atendimento a Usuários de TIC – 2º Nível	MTMA	Parcela mensal	Conforme APÊNDICE 02
4	Atendimento a Usuários de TIC – 2º Nível – CNE	MTMA	Parcela mensal	Conforme APÊNDICE 02
5	Atendimento a Usuários de TIC – 2º Nível – Telefonia	MTMA	Parcela mensal	Conforme APÊNDICE 02

Considerando o princípio da finalidade, caso sejam verificadas incompatibilidades e/ou inconsistências, o CONTRATANTE poderá revisar fórmulas e parâmetros de cálculo de quaisquer dos indicadores de níveis mínimos de serviço previstos na presente contratação com o objetivo de lhe assegurar a aderência destes à essência do que se busca efetivamente aferir.

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

- não produzir os resultados acordados;
- deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

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

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

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

- a) **Completude, Consistência e Forma:** serão considerados incompletos os serviços, produtos e/ou artefatos entregues sem que todos os elementos requeridos estejam presentes. Serão considerados inconsistentes os serviços, produtos e/ou artefatos entregues com não conformidades que impeçam o seu uso. São exemplos de não conformidades impeditivas as falhas provocadas pela operação da funcionalidade, comportamentos que estejam em desacordo com os requisitos estabelecidos ou com as especificações do software, bem como inadequações na documentação de natureza funcional. Serão considerados desformatados os serviços, produtos e/ou artefatos entregues com não conformidades relacionadas à forma, inadequações de natureza estética ou o não uso de modelos de documentos definidos pelo CONTRATANTE, desde que a forma implique prejuízo de informações ou descaracterização do artefato ou produto;
- b) **Qualidade:** as entregas de serviço serão avaliadas com base em sua conformidade com os níveis mínimos de serviço estabelecidos. Entregas que não atingirem o nível mínimo de qualidade poderão ser integrais ou parcialmente rejeitadas ou, ainda, ser aceitas com restrições e/ou mediante aplicação de glosa – de acordo com os critérios específicos de cada item; e
- c) **Desempenho e Produtividade:** as entregas de serviços serão avaliadas com base na expectativa de desempenho mínimo definida. Entregas que não atingirem o nível mínimo de desempenho poderão ser integrais ou parcialmente rejeitadas ou, ainda, ser aceitas com restrições e/ou mediante aplicação de glosa – de acordo com os critérios específicos de serviço.

## 8.1 Do Recebimento

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

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

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

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

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

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

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.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 8.2 Procedimentos de Teste e Inspeção

Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins da avaliação do cumprimento das exigências de caráter técnico nos termos da alínea a do inciso I do art. 140 da Lei nº 14.133, de 2021, e para fins da avaliação da conformidade do material com as exigências contratuais, nos termos da alínea a do inciso II do art. 140 da Lei nº 14.133, de 2021, o CONTRATANTE reserva-se ao direito de promover avaliações, inspeções e diligências visando esclarecer quaisquer situações relacionadas à prestação dos serviços contratados, sendo obrigação da CONTRATADA acolhê-las.

Quando não listados nesse Termo de Referência e/ou em seus Anexos, os procedimentos de testes e inspeções estarão descritos nas metodologias técnicas associadas a cada item do objeto.

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

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

Gradação de correspondência para aplicação da sanção de multa		
Grau	Correspondência	Nível
1	Multa de 0,50% sobre o valor da parcela inadimplida	BAIXO
2	Multa de 1,00% sobre o valor da parcela inadimplida	MÉDIO
3	Multa de 2,50% sobre o valor da parcela inadimplida	ALTO
4	Multa de 5,00% sobre o valor da parcela inadimplida	GRAVE

Dentre as demais previsões contidas na legislação aplicável, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação da multa de acordo com os níveis de gradação definidos, quando for observada a ocorrência das seguintes infrações, sendo que penalidades decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si:

Id	Descrição das intercorrências de infração contratual	Métrica	Grau
IIC-01	Deixar de providenciar treinamento para seus funcionários, caso previsto na relação de obrigações da CONTRATADA.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	1

Id	Descrição das intercorrências de infração contratual	Métrica	Grau
IIC-02	Emitir Nota Fiscal sem autorização de faturamento pelo Gestor do Contrato E/OU atrasar a apresentação de Nota Fiscal sem justificativa, em desacordo com o fluxo de fiscalização pactuado.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	1
IIC-03	Deixar de cumprir os requisitos legais, sociais e ambientais relacionados ao objeto contratado, conforme previsto nos requisitos da contratação E/OU deixar de cumprir qualquer outra obrigação contratual explícita ou derivada E/OU deixar de atender a qualquer outro requisito específico dos serviços contratados (explícitos ou derivados).	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	2
IIC-04	Deixar de manter a documentação de habilitação atualizada E/OU recusar-se a apresentar documentos complementares relacionados à sua habilitação, documentação fiscal, documentação trabalhista e/ou documentação previdenciária, quando solicitado.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	2
IIC-05	Executar, durante a vigência contratual, serviço incompleto ou paliativo como por permanente E/OU deixar de realizar a complementação de serviço em razão de incompletude E/OU situação correlata.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	2
IIC-06	Permitir que seus funcionários realizem atividades sem a identificação obrigatória ou sem a utilização de EPI - Equipamento de Proteção Individual (quando o uso de tais equipamentos for necessário) E/OU permitir situação que crie possibilidade de causar ou cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais E/OU não instalar EPC (Equipamento de Proteção Coletiva), quando necessário.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	2
IIC-07	Utilizar as dependências ou os recursos do CONTRATANTE para fins estranhos à execução do objeto do CONTRATO E/OU executar o objeto em desacordo com as instruções e normas internas do CONTRATANTE.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	2
IIC-08	Deixar de cumprir determinação ou instrução formal do CONTRATANTE, inclusive as emitidas pela equipe de fiscalização do CONTRATO.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	3
IIC-09	Deixar de cumprir horários relacionados à prestação dos serviços E/OU deixar de cumprir critérios de disponibilidade E/OU deixar de cumprir requisitos de cobertura ou quaisquer outros requisitos obrigatórios dos serviços contratados, conforme estabelecido em CONTRATO ou determinado, por escrito, pelo CONTRATANTE.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	3
IIC-10	Recusar-se a entregar ao CONTRATANTE qualquer documentação amparada pelo objeto do CONTRATO ou prevista nas obrigações da CONTRATADA, ou entregá-la com de forma incompleta ou com atraso E/OU fornecer propositalmente, durante a execução contratual, informação incorreta, incompleta ou falsa.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	3
IIC-11	Recusar-se a executar serviço amparado pelo objeto do CONTRATO E/OU recusar-se a corrigir erros ou falhas na execução dos serviços contratados, incluindo o cumprimento da garantia técnica.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	3
IIC-12	Utilizar ou manter na execução direta dos serviços, durante a vigência contratual, funcionário que não atenda aos requisitos mínimos exigidos para o respectivo perfil profissional E/OU deixar de efetuar sua substituição após notificação pelo CONTRATANTE.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	3
IIC-13	Utilizar ou manter na execução direta dos serviços, durante a vigência contratual, funcionário que imprima conduta inconveniente, incompatível com suas atribuições, em desacordo às normas legais e/ou descordo às normas internas estabelecidas pelo CONTRATANTE.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	3
IIC-14	Agir com dolo ou má-fé durante a execução contratual perante os compromissos assumidos contratualmente E/OU praticar atos de má-fé ciente das consequências que possam vir a ocorrer E/OU praticar de modo a beneficiar-se indevidamente dos resultados.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	4
IIC-15	Deixar de efetuar o pagamento de salários, vale transporte, vale refeição, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como deixar de arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas de sua responsabilidade relacionadas à execução do CONTRATO.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	4



Id	Descrição das intercorrências de infração contratual	Métrica	Grau
IIC-16	Descumprir reiteradamente critérios de qualidade e/ou níveis mínimos de serviço exigidos, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado, resultando na indisponibilidade dos serviços contratados e/ou no comprometimento dos benefícios e funcionalidades da contratação.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	4
IIC-17	Destruir ou danificar equipamentos ou documentos de propriedade do CONTRATANTE E/OU expor o ambiente tecnológico do CONTRATANTE a riscos de Segurança da Informação, por culpa ou dolo de seus agentes.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	4
IIC-18	Manipular, por quaisquer meios ou estratégias, indicadores de níveis de serviço e/ou relatórios de serviço e/ou bases de dados das ferramentas gerenciais de modo a alterar e/ou interferir indevidamente nos resultados dos serviços prestados e/ou nas avaliações de qualidade e/ou nos indicadores de níveis de serviço.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	4
IIC-19	Recusar, suspender ou interromper a prestação dos serviços contratados, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	4
IIC-20	Recusar, suspender, interromper ou retardar a apresentação da equipe e/ou de perfis profissionais exigidos para execução contratual e/ou autorizar a atuação de perfis na execução contratual sem prévia aprovação do CONTRATANTE.	Por evento/infração e/ou por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação.	4

Ao exceder o limite máximo admitido de infrações durante a vigência contratual OU mediante o reiterado descumprimento de critérios de qualidade e/ou níveis mínimos de serviço exigidos OU diante da reiterada aplicação de sanções contratuais, a ADMINISTRAÇÃO CONTRATANTE deverá avaliar a possibilidade de promover a rescisão do CONTRATO em função da INEXECUÇÃO TOTAL ou PARCIAL do OBJETO, da perda de suas funcionalidades e da comprovada desconformidade com os critérios mínimos de qualidade exigidos – ressalvada a aplicação adicional de outras sanções administrativas cabíveis, respeitados os princípios da razoabilidade, da proporcionalidade, da ampla defesa e do contraditório.

O licitante ou a CONTRATADA será responsabilizado administrativamente pelas seguintes infrações:

- I - dar causa à inexecução parcial do contrato;
- II - dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- III - dar causa à inexecução total do contrato;
- IV - deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
- V - não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
- VI - não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- VII - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
- VIII - apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
- IX - fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- X - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- XI - praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
- XII - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

Serão aplicadas ao responsável pelas infrações administrativas previstas nesta Lei as seguintes sanções:

- I - advertência;
  - II - multa;
  - III - impedimento de licitar e contratar;
  - IV - declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.
- § 1º Na aplicação das sanções serão considerados:

- I - a natureza e a gravidade da infração cometida;
- II - as peculiaridades do caso concreto;
- III - as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- IV - os danos que dela provierem para a Administração Pública;
- V - a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

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

- a) não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou
- b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

## 8.4 Liquidação

Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (dez) dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

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

Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- a) o prazo de validade;
- b) a data da emissão;
- c) os dados do contrato e do órgão contratante;
- d) o período respectivo de execução do contrato;
- e) o valor a pagar; e
- f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao CONTRATANTE;

A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

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

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

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

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

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

### 8.4.1 Prazo de pagamento

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

No caso de atraso pelo CONTRATANTE, os valores devidos a CONTRATADA serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice de compensação financeira de correção monetária.

#### 8.4.2 Forma de pagamento

O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

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

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

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

#### 8.5 Cessão de crédito

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

- a) As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do contratante.

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

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

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

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

## 9 FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

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

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

#### 9.2 Regime de execução

O regime de execução do contrato será por EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL.

#### 9.3 Da Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência

Nos termos da legislação vigente, conforme previsão em Edital, nas aquisições de bens e serviços de informática e automação definidos pela Lei nº 8.248, de 1991, será assegurado o direito de preferência conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010. Sendo que as licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.

#### 9.4 Exigências de habilitação

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

#### 9.4.1 Habilitação Jurídica

- a) Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;
- b) Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- c) Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;
- d) Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- e) Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME nº 77, de 18 de março de 2020.
- f) Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;
- g) Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz;
- h) Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o [art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971](#).
- i) Ato de autorização para o exercício da atividade de ..... (especificar a atividade contratada sujeita à autorização), expedido por ..... (especificar o órgão competente) nos termos do art. .... da (Lei/Decreto) nº .....

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

#### 9.4.2 Habilitação fiscal, social e trabalhista

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- b) Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional;
- c) Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- d) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
- e) Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual ou Distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- f) Prova de regularidade com a Fazenda Estadual ou Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- g) Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual ou Distrital relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.
- h) O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

#### 9.4.3 Qualificação Econômico – Financeira

- a) Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;
- b) Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);
- c) Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:
  - Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);
  - As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura;

- Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos; e
- Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

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

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

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

### 9.5 Qualificação Técnica

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

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

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

Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com a seguinte característica mínima:

- a) Apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove(m) ter a empresa prestado, satisfatoriamente, pelo período de 12 (doze) meses, os serviços de suporte técnico a usuários de Tecnologia da Informação (Help Desk/Service Desk), comprovando:
- Serviços de Atendimento médio mínimo de 2.000 (dois mil) chamados por mês em um único contrato ou em contratos distintos, desde que os serviços tenham sido executados de forma concomitante;
  - Serviços de Atendimento de 1º nível (telessuporte), por meio de central telefônica, para, no mínimo, 1.300 (um mil e trezentos) usuários em um único contrato ou em contratos distintos, desde que os serviços tenham sido executados de forma concomitante;
  - Serviços de Atendimento de 2º nível (suporte local) em ambientes com pelo menos 1.400 (um mil e quatrocentas) estações de trabalho, incluindo desktops e notebooks, incluindo serviços de instalação, configuração e suporte técnico em estações com ambiente Microsoft Windows 7 e Windows 10 em um único contrato ou em contratos distintos, desde que os serviços tenham sido executados de forma concomitante;
  - Serviços de suporte em sistemas operacionais (IOS e Android) de dispositivos móveis, com no mínimo 80 (oitenta) dispositivos em um único contrato ou em contratos distintos, desde que os serviços tenham sido executados de forma concomitante;
  - Serviços de automação de parque computacional com utilização da solução System Center Configuration Manager ou Sistemas Similares para um parque de no mínimo 1.400 (um mil e quatrocentas) estações de trabalho em um único contrato ou em contratos distintos, desde que os serviços tenham sido executados de forma concomitante;
  - Serviços de Atendimento, para, no mínimo, 1.300 (um mil e trezentos) usuários de TIC, em um único contrato ou em contratos distintos, desde que os serviços tenham sido executados de forma concomitante, comprovando experiência no desenho, instrumentalização, implementação e operacionalização de processo em solução de ITSM, utilizando os seguintes processos/função da biblioteca ITIL v3 ou versões mais recentes: Service Desk (Central de Serviços); Gerenciamento de Incidente e Cumprimento de Requisições.

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

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

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

## 9.5.1 Da proposta técnica de preços

A PROPOSTA DE PREÇOS contendo o resumo das condições comerciais proposta deverá ser apresentada de acordo com o modelo do APÊNDICE 08, observando estritamente a descrição dos itens e os quantitativos listados, sendo que, em ambos os casos, deverá ser observada a validade mínima não inferior a 60 (sessenta) dias corridos a partir da data da sessão pública.

Por se tratar de contratação por pagamento fixo mensal, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços, e não se configurar como contratação com dedicação exclusiva de mão de obra, a Planilha de Custos e Formação de Preços deve ser entregue pela licitante durante a fase de recebimento de propostas, observando as disposições contidas na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

Nos preços cotados deverão estar incluídas todas as despesas direta e indiretamente envolvidas na execução dos serviços, tais como (não se limitando a): 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 eventualmente designados para a prestação dos serviços, tais como (não se limitando a): deslocamentos, hospedagens, treinamentos etc.

## 10 ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

A metodologia utilizada para estimativa do custo total da contratação foi elaborada com base na pesquisa salarial de preços e fator-k, sendo observados os critérios estabelecidos no item 10.7.3.6 do Anexo I da Portaria SGD/MGI Nº1.070/2023, cujos perfis profissionais do objeto da contratação são plenamente contemplados no Mapa Salarial do Anexo II, da referida Portaria.

O custo estimado da contratação é de **R\$2.254.569,61** (dois milhões, duzentos e cinquenta e quatro mil e quinhentos e sessenta e nove reais e sessenta e um centavos), conforme custos unitários apostos na tabela abaixo:

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	PERFIL PROFISSIONAL	CATSER	QTDE	VALOR UNITÁRIO	Custo Total Unitário (fator K 2,28)	VALORES MÁXIMOS ESTIMADOS	
								VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
1	1	Gerenciamento de Atendimento a Usuários de TIC	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	26980	2	R\$ 8.327,89	R\$18.987,59	R\$37.975,18	R\$455.702,14
	2	Atendimento a Usuários de TIC – 1º Nível	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	26980	2	R\$ 2.022,12	R\$ 4.610,43	R\$9.220,87	R\$110.650,41
			Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior		2	R\$ 2.843,14	R\$ 6.482,36	R\$12.964,72	R\$155.576,62
			Analista de suporte computacional Junior		4	R\$ 3.498,50	R\$ 7.976,58	R\$31.906,32	R\$382.875,84
	3	Atendimento a Usuários de TIC – 2º Nível	Analista de suporte computacional Sênior	26980	2	R\$ 7.283,27	R\$ 16.605,86	R\$33.211,71	R\$398.540,53
			Analista de suporte computacional Pleno		2	R\$ 4.982,26	R\$ 11.359,55	R\$22.719,11	R\$272.629,27
			Analista de suporte computacional Junior		2	R\$ 3.498,50	R\$ 7.976,58	R\$15.953,16	R\$191.437,92
	4	Atendimento a Usuários de TIC – 2º Nível – CNE	Analista de suporte computacional Junior	26980	1	R\$3.498,50	R\$7.976,58	R\$7.976,58	R\$95.718,96
	5	Atendimento a Usuários de TIC – 2º Nível – Telefonia	Analista de suporte computacional Junior	26980	2	R\$3.498,50	R\$7.976,58	R\$15.953,16	R\$191.437,92
VALOR GLOBAL ESTIMADO								R\$2.254.569,61	

## 11 ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- I. Gestão/Unidade: 0001 – Administração da Tecnologia da Informação e de Comunicação
- II. Fonte de Recursos: 10000000
- III. Programa de Trabalho: 169152
- IV. Elemento de Despesa: 33.90.40.10



Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022

V. Plano Interno: VKK01N0100N.

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

### 11.1 CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

ITEM	NATUREZA	EXERCÍCIO	VALOR PLANEJADO
1	Custeio	2023	R\$189.875,89
		2024	R\$265.826,25
2	Custeio	2023	R\$270.459,53
		2024	R\$ 378.643,34
3	Custeio	2023	R\$359.419,88
		2024	R\$503.187,84
4	Custeio	2023	R\$39.882,90
		2024	R\$55.836,06
5	Custeio	2023	R\$79.765,80
		2024	R\$111.672,12
VALOR GLOBAL ANUAL PREVISTO - 2023			R\$ 939.404,00
VALOR GLOBAL ANUAL PREVISTO - 2024			R\$ 1.315.165,61
VALOR GLOBAL TOTAL			R\$ 2.254.569,61

## 12 APROVAÇÃO

A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria nº 22, de 21 de março de 2023 (SEI nº 3909344), publicada no Boletim de Serviço nº 14 Suplemento F (SEI nº 3951187).

Certificamos, que as especificações técnicas previstas neste Termo de Referência atendem às premissas contidas no art. 16 da IN SGD/ME nº 94, de 2022.

Certificamos que foram observadas as hipóteses vedadas pelo artigo 5º da IN SGD nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

Conforme o § 6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, o Termo de Referência será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC, e aprovado pela autoridade competente.

Brasília/DF, 7 de julho de 2023.		
INTEGRANTE REQUISITANTE	INTEGRANTE TÉCNICO	INTEGRANTE ADMINISTRATIVO
Ulysses da Rocha Rezende SIAPE nº *****25	Bruno Correa Miranda SIAPE nº *****01	Luís Fernando Bertol SIAPE nº *****11
AUTORIDADE DE TIC		
Aprovo, o Termo de Referência e atesto sua conformidade às disposições da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.		
FÁBIO CAMPELO SANTOS DA FONSECA RIBEIRO Subsecretário de Tecnologia da Informação e Comunicação		

## APÊNDICE 01 REQUISITOS ESPECÍFICOS

## ITEM 01: Gerenciamento de Atendimento a Usuários de TIC

Escopo	Serviço responsável pela coordenação das funções e equipes relacionadas à Central de Atendimento de Suporte ao Usuário de TIC, envolvendo o planejamento dos recursos e alocação de trabalho para atender aos níveis de serviço acordados.						
Atividades	As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a: <ul style="list-style-type: none"><li>• gerenciar funções e equipes de atendimento ao usuário;</li><li>• planejar recursos e alocação de trabalho para atender aos níveis de serviço acordados;</li><li>• garantir que a entrega de serviços seja rastreada e monitorada, métricas e relatórios sejam analisados e os problemas sejam resolvidos;</li><li>• elaborar e manter políticas, padrões e procedimentos para as funções de atendimento ao cliente/central de atendimento;</li><li>• garantir que o catálogo de serviços que podem ser solicitados e suportados esteja completo e atualizado;</li><li>• monitorar os canais de entrega de serviços e coletar dados de desempenho;</li><li>• auxiliar na especificação, desenvolvimento, pesquisa e avaliação de padrões de serviço</li><li>• aplicar padrões para resolver ou escalar problemas e fornecer instruções técnicas aos membros da equipe;</li><li>• assumir a responsabilidade pelas funções de atendimento e suporte ao usuário.</li></ul>						
Requisitos Técnicos	Escolaridade	Nível superior completo	Certificações	ITIL® 4 Create, Deliver & Support (CDS) ou ITIL® 4 Managing Professional		Experiências profissionais	5 anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
Horário	Disponibilidade e do atendimento	12x5	Regime presencial	12x5		Obs.	Eventualmente, para acompanhamento de demandas críticas, pode ser necessário a presença de profissionais, fora do regime presencial padrão.
Local	Esplanada dos Ministérios, Bloco “L”, Edifícios Sede, Anexo I e II e Garagem, Ministério da Educação-MEC, Brasília/DF, CEP: 70.047-900.						
Níveis Mínimos de Serviço	Conforme definido no APÊNDICE 02 - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS						
ITEM 02: Atendimento a Usuários de TIC - 1º Nível							
Escopo	Serviço responsável por operar o 1º nível de atendimento a usuários de TIC.						
Atividades	As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a: <ul style="list-style-type: none"><li>• atuar como ponto único de contato para usuários e clientes;</li><li>• responder aos problemas relatados;</li><li>• tratar pedidos de informação;</li><li>• lidar com solicitações de acesso a aplicativos, sistemas, serviços;</li><li>• receber e tratar as solicitações de serviço, seguindo os procedimentos acordados;</li><li>• registrar incidentes e solicitações de serviço, mantendo registros relevantes;</li><li>• escalar as solicitações e incidentes às equipes apropriadas;</li><li>• responder a solicitações comuns de serviço;</li><li>• coletar informações necessárias para permitir o atendimento adequado das solicitações;</li><li>• manter registros, informar os usuários sobre o processo e aconselhar as pessoas relevantes sobre as ações tomadas.</li></ul>						
Requisitos Técnicos	Escolaridade	Nível médio completo	Certificações	ITIL® 4 Foundation - IT Service Management Certification		Experiências profissionais	2 anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
Horário	Disponibilidade e do atendimento	15x5 (7h às 22h)	Regime presencial	15x5 (7h às 22h)		Obs.	Eventualmente, para acompanhamento de demandas críticas, pode ser necessário a presença de profissionais, fora do regime presencial padrão.
Local	Esplanada dos Ministérios, Bloco “L”, Edifícios Sede, Anexo I e II e Garagem, Ministério da Educação-MEC, Brasília/DF, CEP: 70.047-900.						
Níveis Mínimos de Serviço	Conforme definido no APÊNDICE 02 - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS						

**ITEM 03: Atendimento a Usuários de TIC - 2º Nível - MEC**

Escopo	Serviço responsável por operar o 2º nível de atendimento a usuários de TIC.					
Atividades	<p>As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• atuar como ponto de contato de rotina, recebendo e tratando solicitações de suporte;</li> <li>• responder a uma ampla variedade de solicitações de serviço de suporte, fornecendo informações para atender a solicitações ou permitir a resolução;</li> <li>• receber e tratar as solicitações de serviço, seguindo os procedimentos acordados;</li> <li>• realizar investigação e diagnóstico, escalando os problemas não resolvidos;</li> <li>• auxiliar no desenvolvimento de padrões e aplicá-los para rastrear, monitorar, relatar, resolver ou escalar problemas;</li> <li>• lidar com solicitações de acesso a aplicativos, sistemas, serviços;</li> <li>• instalar, configurar, monitorar e operar equipamentos e plataformas de videoconferência ou web conferência, tais como, Microsoft Teams, Zoom, Google Meet etc.;</li> <li>• Manutenção de hardware em nível avançado – detecção de problemas em componentes tais como: placas, cabo, conectores, drivers, fontes e monitores;</li> <li>• Administração, gerenciamento, implantação e suporte em solução de gerenciamento de parque computacional – Microsoft System Center Configuration Manager) e na solução Microsoft 365 e Defender;</li> <li>• Instalação, customização, atualização e manutenção em Ambiente Windows, Linux, Microsoft Office 365 e Open Office, Softwares de correio eletrônico MS-Outlook e Mozilla Thunderbird, softwares de Navegação na internet: Edge, Google Chrome e Mozilla Firefox para estações de trabalho;</li> <li>• contribui para a criação de documentação de suporte.</li> </ul>					
Requisitos Técnicos	Escolaridade	Nível médio completo	Certificações	ITIL® 4 Foundation - IT Service Management Certification	Experiências profissionais	3 anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
Horário	Disponibilidade do atendimento	15x5 (7h às 22h)	Regime presencial	15x5 (7h às 22h)	Obs.	Eventualmente, para acompanhamento de demandas críticas, pode ser necessário a presença de profissionais, fora do regime presencial padrão.
Local	<p>Esplanada dos Ministérios, Bloco "L", Edifícios Sede, Anexo I e II e Garagem, Ministério da Educação-MEC, Brasília/DF, CEP: 70.047-900.</p> <p><b>Obs:</b> Eventualmente, para acompanhamento de demandas críticas, pode ser necessário atuação no endereço - Conselho Nacional de Educação – CNE, sito à Avenida L2 Sul, SGAS 607, Bloco 50, na cidade de Brasília/DF, CEP: 70.200-670.</p>					
Níveis Mínimos de Serviço	Conforme definido no APÊNDICE 02 - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS					

**ITEM 04: Atendimento a Usuários de TIC - 2º Nível - CNE**

Escopo	Serviço responsável por operar o 2º nível de atendimento a usuários de TIC na unidade CNE (Conselho Nacional de Educação).					
Atividades	<p>As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• atuar como ponto de contato de rotina, recebendo e tratando solicitações de suporte;</li> <li>• responder a uma ampla variedade de solicitações de serviço de suporte, fornecendo informações para atender a solicitações ou permitir a resolução;</li> <li>• receber e tratar as solicitações de serviço, seguindo os procedimentos acordados;</li> <li>• realizar investigação e diagnóstico, escalando os problemas não resolvidos;</li> <li>• auxiliar no desenvolvimento de padrões e aplicá-los para rastrear, monitorar, relatar, resolver ou escalar problemas;</li> <li>• lidar com solicitações de acesso a aplicativos, sistemas, serviços;</li> <li>• contribui para a criação de documentação de suporte.</li> </ul>					
Requisitos Técnicos	Escolaridade	Nível médio completo	Certificações	ITIL® 4 Foundation - IT Service Management Certification	Experiências profissionais	2 anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
Horário	Disponibilidade do atendimento	15x5 (7h às 22h)	Regime presencial	15x5 (7h às 22h)	Obs.	Eventualmente, para acompanhamento de demandas críticas, pode ser necessário a presença de profissionais, fora do regime presencial padrão.
Local	<p>Conselho Nacional de Educação – CNE, sito à Avenida L2 Sul, SGAS 607, Bloco 50, na cidade de Brasília/DF, CEP: 70.200-670.</p> <p><b>Obs:</b> Eventualmente, para acompanhamento de demandas críticas, pode ser necessário atuação no endereço - Esplanada dos Ministérios, Bloco "L", Edifícios Sede, Anexo I e II e Garagem, Ministério da Educação-MEC, Brasília/DF, CEP: 70.047-900.</p>					

Níveis Mínimos de Serviço	Conforme definido no APÊNDICE 02 - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS					
ITEM 05: Atendimento a Usuários de TIC - 2º Nível - Telefonia						
Escopo	Serviço responsável por operar o 2º nível de atendimento a usuários de TIC, provendo suporte à telefonia móvel e fixa.					
Atividades	As atividades podem incluir, mas não estão limitadas a: <ul style="list-style-type: none"><li>• prestar suporte técnico a usuários de telefonia móvel ou fixa, incluindo ambiente Android e IOS;</li><li>• fornecer orientação e treinamento aos usuários de dispositivos móveis;</li><li>• realizar entrega, substituição e controle de dispositivos móveis (celulares, tablets e modems);</li><li>• realizar backup e restauração dados em celulares e tablets;</li><li>• instalar, configurar e atualizar aplicativos;</li><li>• operar plataformas de telefonia móvel (Microsoft Lync/Phone System);</li><li>• instalar, configurar e programar aparelhos telefônicos IP/SIP.</li></ul>					
Requisitos Técnicos	Escolaridade	Nível médio completo	Certificações	<a href="#">ITIL® 4 Foundation - IT Service Management Certification</a>	Experiências profissionais	2 anos relacionada ao escopo ou às atividades previstas na especificação do serviço.
Horário	Disponibilidade do atendimento	15x5 (7h às 22h)	Regime presencial	15x5 (7h às 22h)	Obs.	Eventualmente, para acompanhamento de demandas críticas, pode ser necessário a presença de profissionais, fora do regime presencial padrão.
Local	Esplanada dos Ministérios, Bloco “L”, Edifícios Sede, Anexo I e II e Garagem, Ministério da Educação-MEC, Brasília/DF, CEP: 70.047-900. <b>Obs:</b> Eventualmente, para acompanhamento de demandas críticas, pode ser necessário atuação no endereço - Conselho Nacional de Educação – CNE, sito à Avenida L2 Sul, SGAS 607, Bloco 50, na cidade de Brasília/DF, CEP: 70.200-670.					
Níveis Mínimos de Serviço	Conforme definido no APÊNDICE 02 - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS					

**APÊNDICE 02 NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS**

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS				
ITEM	DESCRIÇÃO	META DE TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO (MTMA)	% DESCONTO CONTRATUAL POR EXTRAPOLAR A MTMA	% DESCONTO CONTRATUAL POR HORA EXCEDENTE APÓS EXTRAPOLAR A MTMA
NMS-01	Resolução de incidentes - Prioridade 4 (Baixa)	3 h	1%	1%
NMS-02	Resolução de incidentes - Prioridade 3 (Média)	2 h	3%	2%
NMS-03	Resolução de incidentes - Prioridade 2 (Alta)	1 h	4%	4%
NMS-04	Resolução de incidentes - Prioridade 1 (Crítica)	30 min	5%	5%
NMS-05	Resolução de requisições de serviços - Prioridade 4 (Baixa)	4 h	1%	1%
NMS-06	Resolução de requisições de serviços - Prioridade 3 (Média)	2 h	3%	2%
NMS-07	Resolução de requisições de serviços - Prioridade 2 (Alta)	1 h 30 min	4%	4%
NMS-08	Resolução de requisições de serviços - Prioridade 1 (Crítica)	1 h	5%	5%

O percentual de desconto pelo descumprimento dos indicadores será aplicado por ocorrência que extrapolar a meta, acrescido do percentual a cada hora excedente, sobre o **valor global da Ordem de Serviço** respectiva ao mês de referência de abertura dos registros.

Os critérios de criticidades serão definidos conforme APÊNDICE 04 – CRITÉRIOS PARA PRIORIZAÇÃO DOS ATENDIMENTOS.

Para fins de aferição do Tempo Médio de Atendimento (MTMA), será considerada a média do tempo de execução dos registros, respectivos a cada indicador em que eles forem enquadrados.

O tempo de execução de cada registro será calculado com base na subtração da data de fechamento pela data de abertura. Assim, não serão consideradas pausas no atendimento. Eventualmente, quando as metas de NMS forem afetadas por fatores que fogem do controle da CONTRATADA, os atrasos nos atendimentos que afetarem as metas definidas poderão ser justificados e, caso as justificativas sejam aceitas, o tempo de execução justificado poderá ser ajustado, individualmente, para cada registro.

Todos os registros deverão ser encerrados até o 5º dia do mês subsequente, para posterior extração do relatório de aferição dos níveis de serviços executados relacionadas ao mês de abertura do registro.

Registros que permanecerem em aberto, após o 5º dia do mês subsequente, serão analisados individualmente e, caso seja identificada alguma inconformidade, serão pontuados como ocorrências relacionadas ao controle de qualidade, APÊNDICE 03 – CONTROLE DE QUALIDADE E INCONFORMIDADES DOS SERVIÇOS.

**APÊNDICE 03 CONTROLE DE QUALIDADE E INCONFORMIDADES DOS SERVIÇOS**

CONTROLE DE QUALIDADE E INCONFORMIDADES DOS SERVIÇOS				
ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM A SER AFERIDO	REFERÊNCIA	ESTÁ RELACIONADO A USUÁRIOS VIP OU SISTEMA CRÍTICO?	% DESCONTO CONTRATUAL <sup>1</sup>
QI-01	Causar a perda ou alteração indevida de dados.	Por ocorrência	Não	5%
			Sim	10%
QI-02	Causar impacto negativo nos serviços de TIC por: inobservância às melhores práticas, às recomendações, aos normativos, aos padrões ou aos procedimentos estabelecidos; ou erros operacionais; ou incapacidade técnica; ou falta de testes, de monitoramento, de atuação preventiva, de ajustes finos ou de comunicação quanto aos riscos e vulnerabilidade.	Por ocorrência	Não	1%
			Sim	5%
QI-03	Deixar de executar ou suspender indevidamente as atividades demandadas, rotineiras ou preventivas, previstas: no termo de referência e seus apêndices; nas recomendações de melhores práticas; nos normativos; nos padrões; ou nos procedimentos estabelecidos.	Por ocorrência	Não	1%
			Sim	5%
QI-04	Executar atividade contendo erros de execução ou em desobediência aos normativos, padrões ou procedimentos estabelecidos.	Por ocorrência	Não	1%
			Sim	5%
QI-05	Finalizar atendimento que não tenha atingido os objetivos solicitados, sem determinar sua ação apropriada ou sem dar tratamento adequado.	Por ocorrência	Não	1%
			Sim	5%
QI-06	Deixar de cumprir requisito de qualificação técnica dos profissionais envolvidos na execução dos serviços.	Por requisito	N/A	1%
QI-07	Deixar de cumprir qualquer outro requisito previsto no termo de referência e seus apêndices.	Por requisito	N/A	1%
QI-08	Média das notas de avaliação da satisfação dos usuários abaixo de 80%.	Por ocorrência	N/A	1%

<sup>1</sup> O percentual de desconto pelos registros de ocorrências será aplicado sobre o **valor global da Ordem de Serviço** respectiva ao mês de referência da ocorrência



**APÊNDICE 04 CRITÉRIOS PARA PRIORIZAÇÃO DOS ATENDIMENTOS**

CRITÉRIOS PARA PRIORIZAÇÃO DOS ATENDIMENTOS			
Criticidade/Urgência			
Impacto	Alternativas aplicáveis	A demanda foi solicitada por usuário VIP? ou O equipamento ou serviço precisa ser restabelecido imediatamente?	
		Resposta	
		Não	Sim
O incidente causa impacto generalizado no negócio ou prejudica a imagem institucional do Ministério? ou O incidente impede ou inviabiliza os trabalhos de uma área ou unidade da organização? ou Impacta usuários externos? ou Está vinculada à cumprimento de prazo legal? ou A demanda foi solicitada por usuário VIP?	Não	Prioridade 4 (Baixa)	Prioridade 2 (Alta)
	Sim	Prioridade 3 (Média)	Prioridade 1 (Crítica)

**APÊNDICE 05 LEVANTAMENTO DO HISTÓRICO DE CHAMADOS**

FILAS	2019 (Jan-dez)		2020 (Jan-dez)		2021 (Jan-dez)		2022 (Jan-ago)		2023 (Jan-mar)	
	WO	Incidentes	WO	Incidentes	WO	Incidentes	WO	Incidentes	WO	Incidentes
1º Nível Central de Serviços	8.024	7	8.484	10	9.360	-	25.609	31	4.016	3
2º Nível Central de Serviços	9.820	295	6.289	157	5.394	173	9.040	50	4.820	14
TOTAL	17.844	302	14.773	167	14.754	173	34.649	81	8.836	17

## APÊNDICE 06 CATÁLOGO DE SERVIÇOS

O catálogo de serviços deve ser flexível o suficiente para atender as necessidades do CONTRATANTE e poderá ser constantemente atualizado a critério do Órgão. Entretanto, sempre que houver qualquer proposta de alteração no catálogo originalmente proposto, as evidências das proposições, com as devidas justificativas de sua inserção, adequação ou supressão, deverão compor uma base de dados, que a cada 6 (seis) meses, a contar da assinatura do contrato, deverão ser formalizadas no catálogo de Serviços por meio de aditivo contratual.

A base de dados das alterações no catálogo de serviço devem passar pelo processo de Gerenciamento de Mudança do CONTRATANTE, formalizado e institucionalizado, em que o Registro de Mudança deve ter, no mínimo, a Ata da reunião que motivou e formalizou a necessidade de alteração, contendo a aprovação pelo corpo de gestão e fiscalização do CONTRATANTE e anuência da CONTRATADA e após os tramites internos, deverá o processo de alteração do catálogo de serviços ser encaminhado para análise administrativa e jurídica para a aprovação do aditivo contratual.

Considerada a abrangência e a dinâmica da evolução da tecnologia da informação, bem como a necessidade de melhoria contínua da qualidade dos produtos e dos processos de TI, não é possível estabelecer previamente e descrever no catálogo de serviços todas as atividades e artefatos que compõem os serviços de atendimento ao usuário de TIC, no entanto, em caso de necessidade de execução de atividade não contemplada, inicialmente não prevista, desde que compatível com o objeto dessa contratação, ela deverá ser catalogada utilizando o critério de similaridade com as atividades previstas, bem como documentada e incluída no catálogo.

Ressalta-se que o Catálogo de Serviços deverá ser atualizado, com o intuito de atender as necessidades do CONTRATANTE.

O Catálogo de serviços atual está detalhado na tabela abaixo:

CATÁLOGO DE SERVIÇOS		
N.	ATIVIDADE	Responsável
1	Criação, exclusão, movimentação/manutenção de contas de usuários, e-mail e máquinas no Servidor Active Directory	N1/N2
1.1	Criação/Desativação/Reativação/Atualização de usuário no AD	Remoto - N1
1.2	Criação de e-mail para usuário	Remoto - N1
1.3	Exclusão de e-mail do usuário	Remoto - N1
1.4	Criação de máquina no AD	Presencial - N2
1.5	Exclusão de máquina no AD	Remoto - N1
1.6	Movimentação de máquina no AD (OU Setorial)	Remoto - N1
1.7	Movimentação de máquina no AD (OU - workstation)	Remoto - N1
2	Dar permissões de acesso (no Active Directory) em diretórios da rede e e-mails institucionais	Remoto - N1
2.1	Conceder/Retirar permissão de acesso a pasta de rede em diretórios da rede	Remoto - N1
2.2	Conceder/Retirar permissão de acesso a e-mails institucionais	Remoto - N1
2.3	Criação/Alteração de e-mails institucionais	Remoto - N1
2.4	Criação/Alteração de pasta de rede	Remoto - N1
2.5	Mapear pasta de rede para o usuário	Remoto - N1
7	Problemas que os usuários possam encontrar para efetuar acesso às suas estações de trabalho e à rede MEC	N1/N2
7.1	Estação sem internet	N2
7.2	Criação/Manutenção ponto de rede	N1
7.3	Habilitação/configuração de ponto de rede	N1
7.4	Monitor não liga	Presencial - N2
7.5	Máquina não liga	Presencial - N2
7.6	Estação fora do domínio	Presencial - N2
7.7	Conta do usuário expirada	Remoto - N1

7.8	Desbloqueio de usuário	Remoto - N1
8	Problemas de acesso em e-mails institucionais	Remoto - N1
8.1	Autenticação MFA	Remoto - N1
8.2	Reset do MFA	Remoto - N1
9	Configuração de correio eletrônico (e-mails institucionais)	Remoto - N1
9.1	Configurar agenda	Remoto - N1
10	Configuração de impressoras locais e de rede em estações de trabalho	N1/N2
10.1	Configuração de impressoras locais em estações de trabalho	Presencial - N2
10.2	Configuração de impressoras de rede em estações de trabalho	Remoto - N1
11	Apoiar o usuário na operação e utilização de suas estações de trabalho no geral	Remoto - N1
12	Esclarecimento de dúvidas sobre o uso de serviços computacionais em geral licenciados pelo MEC	N1/N2
13	Utilização e operações do Sistema Operacional da estação de trabalho (Windows e Linux)	N1/N2
14	Manutenção corretiva em Sistemas Operacionais para resolução de problemas de funcionamento nas estações de trabalho e notebooks	Presencial - N2
15	Atualizações do sistema operacional e antivírus	Presencial - N2
15.1	Atualizações do sistema operacional	Presencial - N2
15.2	Atualizações do antivírus	N1/N2
16	Verificação / instalação / desinstalação configuração de sistemas institucionais e softwares disponibilizados pelo MEC	N1/N2
17	Reinstalações para reparação e resolução de problemas de funcionamento	Presencial - N2
18	Apoiar usuários de aparelhos telefônicos VOIP na utilização destes aparelhos	Presencial - N2
19	Reconfigurar/reinstalar aparelhos telefônicos VOIP para restabelecer seu funcionamento	Presencial - N2
21	Item utilizado quando após diversas tentativas de encontrar o usuário não houver sucesso, seja via e-mail, telefone, visita técnica a sala do usuário	N1/N2
22	Item utilizado para pontuar o atendimento presencial de incidente que fora resolvido sem a intervenção do Suporte Técnico ou pelo próprio usuário	N1/N2
25	Adicionar estação de trabalho ao domínio.	Presencial - N2
26	Alteração/Atualização de roteiros e documentação de conhecimentos já existentes.	Presencial - N2
26A	Criação de documentação de processos e conhecimentos inerentes aos serviços de suporte técnico do MEC.	Item 26
26B	Criação de roteiros com os passos para resolução de incidentes e problemas, a fim de serem utilizados em atendimentos e acrescentados a base de conhecimento do MEC.	Item 26
27	Análise, pesquisa e identificação de problemas em hardware de estações de trabalho. Acionar a garantia, se necessário, para restabelecimento de operação normal do equipamento.	Presencial - N2
27A	Realizar a verificação simples de funcionamento de equipamentos em estações de trabalho e acionar a garantia.	Item 27
27B	Emitir parecer técnico para fins de verificação de equipamentos e periféricos de informática adquiridos pelo MEC.	Item 27
27.1	Análise, pesquisa e identificação de problemas em hardware de estações de trabalho. Laudo Técnico.	Presencial - N2
28	Apoiar usuários de aparelhos telefônicos VOIP na utilização destes aparelhos.	Presencial - N2
28A	Ato de entregar (carregamento), instalar e/ou remanejar "in loco" aparelhos Voip.	Item 28
28B	Reconfigurar/reinstalar aparelhos telefônicos VOIP para restabelecer seu funcionamento.	Item 28
28.1	Reconfigurar/reinstalar aparelhos telefônicos VOIP para restabelecer seu funcionamento	Presencial - N2/ Telefonia
29	Apoiar usuários em softwares de escritório (Token/PBI/Adobe/Office etc...)	Presencial - N2
29A	Item específico para instalação / desinstalação / configuração dos softwares CTCL, SAPE e instalação configuração de Token em estações de trabalho e notebooks do MEC.	Item 29

30	Apoiar usuários na operação de sistemas institucionais do MEC.	Remoto - N1
31	Apoiar usuários para acessar serviços da rede MEC. (wi-fi / Autenticação Browser)	Presencial - N2
35	Ato de instalar/reinstalar o Sistema Operacional (Windows e Linux), softwares e aplicativos disponibilizados pelo MEC.	Presencial - N2
37	Configuração de notebooks/celulares para acesso à rede Wireless.	Presencial - N2
38	Configuração do ambiente de trabalho (atalhos de desktop, aparência).	Presencial - N2
41	Dar suporte técnico e administrativo presencial ao usuário de Telefonia Móvel.	Presencial - N2
41A	Entregar, substituir e realizar configurações básicas em celulares para uso eventual ou definitivo.	Item 41
41B	Formatar os celulares que retornam de atendimento eventual e definitivo para que não sejam repassados com informações de usuários terceiros.	Item 41
41C	Instalação, configuração e atualização de softwares em celulares.	Item 41
43	Disponibilização de técnicos para acompanhamento em tempo integral de eventos, palestras, reuniões, etc.	Presencial - N2
46	Entende-se como problemas desconhecidos, novos eventos que venham a acontecer no ambiente computacional do MEC.	Remoto - N1
52	Montar/desmontar e instalar/desinstalar equipamentos e periféricos de informática englobando: Monitores LCD de estações de dirigentes (TV LCD), Subwoofer e Webcams.	Presencial - N2
52A	Operação do equipamento de videoconferência, suporte presencial nos equipamentos da videoconferência / web conferência e acompanhamento do evento.	Item 52
55	Programar a linha em plataforma operacional da operadora de telefonia móvel, para que sejam ativados os serviços de telefonia da linha em roaming internacional.	Presencial - N2
57	Realizar backups de arquivos e dados em servidores e dispositivos de armazenamento para fins de manutenção e/ou substituição de estações de trabalho.	Presencial - N2
58	Realizar backups, solicitados pelos usuários, de arquivos e dados, em mídias e dispositivos de armazenamento.	Presencial - N2
63	Verificação e troca simples de periféricos.	Presencial - N2

**APÊNDICE 07 PARQUE TECNOLÓGICO**

Segue disposto abaixo, um resumo do parque tecnológico do MEC que será contemplado pelo escopo de serviços da Central de Serviços.

Deve-se considerar que a plataforma tecnológica descrita neste documento poderá ser alterada a qualquer tempo e a exclusivo critério do CONTRATANTE.

Tabela I - Computadores				
Modelo	Quantidade	Sistema operacional	Percentual	Total
Computadores	2.800	Windows 7	2%	2.800
		Windows 10	51%	
		Windows 11	44%	
		Linux	3%	
Notebooks	300	Windows 10	97%	291
		Windows 11	3%	9
Total				3.100

Tabela II – Vídeo WALL		
Modelo	Fabricante	Quantidade
PROCESSADOR DE ÁUDIO DIGITAL	QSC	2
CAIXA ACÚSTICA ATIVA PARA RETORNO NA CABINE TÉCNICA	QSC	4
UNIDADE DE MICROFONE SEM FIO DO TIPO GOOSENECK	SHURE	20
ESTAÇÃO DE CONTROLE E RECEPÇÃO DE MICROFONES SEM FIO	SHURE	1
ESTAÇÃO DE CARREGAMENTO PARA MICROFONES SEM FIO	SHURE	3
MONITOR LED PARA VIDEO WALL DE 55"	CHRISTIE	33
SUORTE PARA VÍDEO WALL COM MOLDURA PARA ACABAMENTO	AVAYA	12
GERENCIADOR DE IMAGENS PARA VIDEO WALL	RADVISION	4
MONITOR PROFISSIONAL LED COM SUORTE DE PAREDE	SEALTELECOM	17
UNIDADE DE GERENCIAMENTO DE COLABORAÇÃO DE IMAGENS	SEALTELECOM	3
MATRIX DE VÍDEO DIGITAL HDMI 8X8	KRAMER	1
CENTRAL DE AUTOMAÇÃO E CONTROLE	CRESTRON	2
NO-BREAK 04KV	APC	2
SWITCH ETHERNET 24 PORTAS GERENCIÁVEL	HUAWEI	1
Total		105

Tabela III- Telefonia		
Equipamento	Quantidade	Total
Voip	2.026	2.256
Tablet	30	
Celulares	200	

Tabela IV - Softwares	
Fabricantes	Produto
Microsoft	Office 2016 e 2013; Lync; Vison; Project; System Center Configuration Manager; Sharepoint; Microsoft 365
AutoDesK	Building Design Suite Premium 2013



Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022

Corel	CorelDRAW Graphics Suite X6
Adobe	Suíte Adobe Pro: Acrobat X Pro, Design and Web Premium CS6 e etc.
Sistema Operacional	Windows 7, 8.1 e 10, Linux
Diversos	Open Office, compactadores/ descompactadores e demais softwares de prateleira.
BMC	Ferramenta de gerenciamento de serviços: BMC IT Service Management - ITSM versão 9.0.
Zoom	Plataforma de Web conferência
AutoCAD	Ferramenta de Arquitetura

## APÊNDICE 08 MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

PREGÃO:	XX/2023-MEC
ÓRGÃO/UASG:	Ministério da Educação – Subsecretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (UASG 150004)
OBJETO:	Contratação de serviços técnicos especializados continuados de atendimento e suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.

ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	CATSER	UNIDADE	QTDE ESTIMADA	VALORES ESTIMADOS	
					UNITÁRIO	TOTAL
1	Gerenciamento de Atendimento a Usuários de TIC	26980	VAL/MÊS	12	R\$	R\$
2	Atendimento a Usuários de TIC – 1º Nível	26980	VAL/MÊS	12	R\$	R\$
3	Atendimento a Usuários de TIC – 2º Nível	26980	VAL/MÊS	12	R\$	R\$
4	Atendimento a Usuários de TIC – 2º Nível – CNE	26980	VAL/MÊS	12	R\$	R\$
5	Atendimento a Usuários de TIC – 2º Nível – Telefonia	26980	VAL/MÊS	12	R\$	R\$

## VALOR GLOBAL DA PROPOSTA:

## 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 DA ARP/CONTRATO:

Nome Completo (sem abreviaturas):

CPF:

IDENTIDADE / ÓRGÃO EXPEDITOR:

Cargo / Função:

Endereço Completo:

Cidade / UF:

CEP:

Demais condições:

- a) Apresentação de Planilha de Custos e Formação de Preços conforme estrutura mínima contidas na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023;

Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022

- b) 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.
- c) Esta empresa proponente declara que todas as despesas diretas e indiretas envolvidas no provimento dos serviços estão incluídas nos valores desta proposta de preços, que possui capacidade técnico-operacional adequada e que os preços são exequíveis.
- d) A empresa proponente declara a não aplicação da prática do "registro de oportunidade" para o objeto ofertado na presente proposta comercial, conforme disposto no art. 5º da Lei nº 14.133, de 2021, nos termos da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

Local e data: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2023.

\_\_\_\_\_  
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.
  2. Os valores correspondentes a cada item devem ser informados em separado, considerando seus preços unitários e totais (por item).
  3. 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 no 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).
- . O disposto no TERMO DE REFERÊNCIA, a proposta deve ter validade de, no mínimo, 60 (sessenta) dias.

**APÊNDICE 09 MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO E/OU FORNECIMENTO****INTRODUÇÃO**

Por intermédio da Ordem de Serviço (OS) ou Ordem de Fornecimento de Bens (OFB) será solicitado formalmente à CONTRATADA a prestação de serviço ou o fornecimento de bens relativos ao objeto do contrato.

O encaminhamento das demandas deverá ser planejado visando a garantir que os prazos para entrega final de todos os bens e serviços estejam compreendidos dentro do prazo de vigência contratual

Referência: Art. 32 IN SGD Nº 94/2022.

1 – IDENTIFICAÇÃO			
Nº da OS/OFB	xxxx/aaaa	Data de emissão	<dd/mm/aaaa>
CONTRATO/NOTA DE EMPENHO nº	xx/aaaa		
Objeto do Contrato	<Descrição do objeto do contrato>		
CONTRATADA	<Nome da CONTRATADA>	CNPJ	99.999.999/9999-99
Preposto	<Nome do preposto>		
Início vigência	<dd/mm/aaaa>	Fim vigência	<dd/mm/aaaa>
ÁREA REQUISITANTE			
Unidade	< Sigla – Nome da unidade>		
Solicitante	<Nome do solicitante>	E-mail	xxxxxxxxxxxxx

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS BENS/SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS					
Item	Descrição do bem ou serviço	Métrica	Valor unitário (R\$)	Qtde/Vol.	Valor Total (R\$)
1	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...
Valor total estimado da OS/OFB					

3 – <INSTRUÇÕES/ESPECIFICAÇÕES> COMPLEMENTARES
<Incluir instruções complementares à execução da OS/OFB> <Ex.: Contatar a área solicitante para agendamento do horário de entrega> <Ex.: Conforme consta no Termo de Referência, o recebimento provisório está condicionado à entrega do código no ambiente de homologação, e a documentação do software no repositório oficial de gestão de projetos>

4 – DATAS E PRAZOS PREVISTOS			
Data de Início:	<dd/mm/aaaa>	Data do Fim:	<dd/mm/aaaa>

CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO/ENTREGA			
Item	Tarefa/entrega	Início	Fim
1		<dd/mm/aaaa>	<dd/mm/aaaa>
...		<dd/mm/aaaa>	<dd/mm/aaaa>

**5 – ASSINATURA E ENCAMINHAMENTO DA DEMANDA**

Autoriza-se a <execução dos serviços / entrega dos bens> correspondentes à presente <OS/OFB>, no período e nos quantitativos acima identificados.

<Nome >  
<RESPONSÁVEL PELA DEMANDA / FISCAL REQUISITANTE>  
Matr.: <Nº da matrícula>

<Nome >  
<GESTOR DO CONTRATO>  
Matr.: <Nº da matrícula>

BRASÍLIA/DF, XX DE XXXX DE 20XX.

**APÊNDICE 10 TERMO DE CIÊNCIA****INTRODUÇÃO**

O Termo de Ciência visa obter o comprometimento formal dos empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no órgão/entidade.

No caso de substituição ou inclusão de empregados da CONTRATADA, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados.

**Referência:** Art. 18, Inciso V, alínea “b” da IN SGD/ME Nº 94/2022.

**1 – IDENTIFICAÇÃO**

CONTRATO Nº	xxxx/aaaa		
OBJETO	<objeto do contrato>		
CONTRATADA	<nome da CONTRATADA>	CNPJ	xxxxxxxxxxxx
PREPOSTO	<Nome do Preposto da CONTRATADA>		
GESTOR DO CONTRATO	<Nome do Gestor do Contrato>	MATR.	xxxxxxxxxxxx

**1 – CIÊNCIA**

Por este instrumento, os funcionários abaixo identificados declaram ter ciência e conhecer o inteiro teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes do CONTRATANTE.

**Funcionários da CONTRATADA**

Nome	Matrícula	Assinatura
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxxxxxxxxx>	
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxxxxxxxxx>	
...	...	...

BRASÍLIA/DF, XX DE XXXX DE 20XX.



## APÊNDICE 11 TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

### INTRODUÇÃO

O Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo registra o comprometimento formal da CONTRATADA em cumprir as condições estabelecidas no documento relativas ao acesso e utilização de informações sigilosas do CONTRATANTE em decorrência de relação contratual, vigente ou não.

**Referência: Art. 18, Inciso V, alínea “a” da IN SGD/ME Nº 94/2022.**

Pelo presente instrumento o <NOME DO ÓRGÃO>, sediado em <ENDEREÇO>, CNPJ nº <CNPJ>, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ nº <Nº do CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º <nº do contrato> doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE; CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção; CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação e Privacidade do CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições abaixo discriminadas.

### 1. OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas disponibilizadas pelo CONTRATANTE e a observância às normas de segurança da informação e privacidade por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e os Decretos 7.724, de 16 de maio de 2012, e 7.845, de 14 de novembro de 2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

### 2. CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

- INFORMAÇÃO: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.
- INFORMAÇÃO SIGILOSA: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquela abrangida pelas demais hipóteses legais de sigilo.
- CONTRATO PRINCIPAL: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

### 3. DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades do CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

### 4. DOS LIMITES DO SIGILO

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

- Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;
- Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
- Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

### 5. DISPOSIÇÕES GERAIS

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento prévio e expresso do CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência ao CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa do CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pelo CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto – A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmos judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar ao CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

## 6. VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretirável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

## 7. PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme previsto nos arts. 155 a 163 da Lei nº. 14.133, de 2021.

## 8. DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – O CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pelo CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações, conforme definição do item 3 deste documento, disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados 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, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

## 9. FORO

O CONTRATANTE elege o foro da cidade de BRASÍLIA/DF, Justiça Federal - Seção Judiciária do Distrito Federal, onde está localizada a sede do CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

## 10. ASSINATURAS

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

CONTRATADA	CONTRATANTE
<hr/> <div>&lt;Nome&gt; &lt;Qualificação&gt;</div>	<hr/> <div>&lt;Nome&gt; Matrícula: xxxxxxxx</div>

  

TESTEMUNHAS	
<hr/> <div>&lt;Nome&gt; &lt;Qualificação&gt;</div>	<hr/> <div>&lt;Nome&gt; &lt;Qualificação&gt;</div>

Brasília/DF, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2023.

**APÊNDICE 12 TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO – SERVIÇOS DE TIC****INTRODUÇÃO**

O Termo de Recebimento Provisório trata-se de termo detalhado que declarará que os serviços foram prestados e atendem às exigências de caráter técnico, sem prejuízo de posterior verificação de sua conformidade com as exigências contratuais, baseada nos requisitos e nos critérios de aceitação definidos no Modelo de Gestão do Contrato.

**Referência:** Inciso XXI, art. 2º, e alínea “i”, inciso II, art. 33 da IN SGD/ME Nº 94/2022.

**1 – IDENTIFICAÇÃO**

<b>CONTRATO Nº</b>	xx/aaaa		
<b>CONTRATADA</b>	<Nome da CONTRATADA>	<b>CNPJ</b>	xxxxxxxxxxxx
<b>Nº DA OS</b>	<xxxx/aaaa>		
<b>DATA DA EMISSÃO</b>	<dd/mm/aaaa>		

**2 – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E VOLUMES DE EXECUÇÃO****SOLUÇÃO DE TIC**

<Descrição da solução de TIC solicitada relacionada ao contrato anteriormente identificado>

ITEM	DESCRIÇÃO DO BEM OU SERVIÇO	MÉTRICA	QUANTIDADE
1	<Descrição igual ao da OS de abertura>	<Ex.: PF>	<n>
...	...	...	...
...	...	...	...
...	...	...	...
<b>TOTAL DE ITENS</b>			

**3 – RECEBIMENTO**

Para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso II, alínea “i”, da IN SGD/ME nº 94/2022, por este instrumento ATESTO que os serviços correspondentes à <OS> acima identificada, conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, foram executados e <atende(m)/atende(m) parcialmente/não atende(m)> às respectivas exigências de caráter técnico discriminadas abaixo. Não obstante, estarão sujeitos à avaliação específica para verificação do atendimento às demais exigências contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do contrato.

Ressaltamos que o recebimento definitivo desses serviços ocorrerá somente após a verificação desses requisitos e das demais condições contratuais, desde que não se observem inconformidades ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência e do Contrato acima identificado que ensejem correções por parte da **CONTRATADA**. Por fim, reitera-se que o objeto poderá ser rejeitado, no todo ou em parte, quando estiver em desacordo com o contrato.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA	ATENDIMENTO	OBSERVAÇÃO
1	<exigências técnicas definidas no TR>	...	.....
...	...	...	.....

...	...	...	.....
...	...	...	.....

**4 – ASSINATURA****FISCAL TÉCNICO**

\_\_\_\_\_  
<Nome do Fiscal Técnico do Contrato>

**Matrícula:** xxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

**PREPOSTO**

\_\_\_\_\_  
<Nome do Preposto do Contrato>

**Matrícula:** xxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

**APÊNDICE 13 TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO – SERVIÇOS DE TIC**

INTRODUÇÃO				
O Termo de Recebimento Definitivo declarará formalmente à CONTRATADA que os serviços prestados ou que os bens fornecidos foram devidamente avaliados e atendem às exigências contratuais, de acordo com os requisitos e critérios de aceitação estabelecidos.				
Referência: Inciso XXII, Art. 2º e alínea “h” inciso I do art. 33, da IN SGD/ME Nº 94/2022.				
1 – IDENTIFICAÇÃO				
CONTRATO/NOTA DE EMPENHO Nº	xx/aaaa			
CONTRATADA	<Nome da CONTRATADA>	CNPJ	xxxxxxxxxxxxx	
Nº DA OS/OFB	<xxxx/aaaa>			
DATA DA EMISSÃO	<dd/mm/aaaa>			
2 – ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTO(S)/BEM(S)/SERVIÇOS E VOLUMES DE EXECUÇÃO				
SOLUÇÃO DE TIC				
<descrição da solução de TIC solicitada relacionada ao contrato anteriormente identificado>				
ITEM	DESCRIÇÃO DO BEM OU SERVIÇO	MÉTRICA	QUANTIDADE	TOTAL
1	<descrição igual à da OS/OFB de abertura>	<Ex.: PF>	<n>	<total>
...				
TOTAL DE ITENS				
3 – ATESTE DE RECEBIMENTO				
Para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso II, alínea “h”, da IN SGD/ME nº 94/2022, por este instrumento ATESTO/ATESTAMOS que o(s) <serviço(s)/ bem(s)> correspondentes à <OS/OFB> acima identificada foram <prestados/entregues> pela <b>CONTRATADA</b> e ATENDEM às exigências contratuais, discriminadas abaixo, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do Contrato acima indicado.				
ITEM	EXIGÊNCIA CONTRATUAL	ATENDIMENTO	OBSERVAÇÃO	
1	<exigência contratual estabelecida no TR >	...	.....	
...	...	...	.....	
...	...	...	.....	
...	...	...	.....	
4 - DECONTOS EFETUADOS E VALOR A LIQUIDAR				
De acordo com os critérios de aceitação e demais termos contratuais, <não> há incidência de descontos por desatendimento dos indicadores de níveis de serviços definidos.				
<Não foram / Foram> identificadas inconformidades técnicas ou de negócio que ensejem indicação de glosas e sanções, <cuja instrução corre em processo administrativo próprio (nº do processo)>.				



Por conseguinte, o valor a liquidar correspondente à <OS/OFB> acima identificada monta em R\$ <valor> (<valor por extenso>).

**Referência:** <Relatório de Fiscalização nº xxxx ou Nota Técnica nº yyyy>.

## 5 – ASSINATURA

### GESTOR DO CONTRATO

\_\_\_\_\_  
<Nome do Gestor do Contrato>  
**Matrícula:** xxxxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

<As seções seguintes podem constar em documento diverso, pois dizem respeito à autorização para o faturamento, a cargo do Gestor do Contrato, e a respectiva ciência do preposto quanto a esta autorização>.

## 5 – AUTORIZAÇÃO PARA FATURAMENTO

### GESTOR DO CONTRATO

Nos termos da alínea “n”, inciso I, art. 33, da IN SGD/ME nº 94/2022, AUTORIZA-SE a **CONTRATADA** a <faturar os serviços executados / apresentar as notas fiscais dos bens entregues> relativos à supracitada <OS/OFB>, no valor discriminado no item 4, acima.

\_\_\_\_\_  
<Nome do Gestor do Contrato>  
**Matrícula:** xxxxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>

## 6 – CIÊNCIA

### PREPOSTO

\_\_\_\_\_  
<Nome do Preposto do Contrato>  
**Matrícula:** xxxxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>

**APÊNDICE 14 MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA****DECLARAÇÃO DE REALIZAÇÃO DA VISTORIA TÉCNICA**

DECLARAMOS, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/2023, que a empresa <Razão Social da Empresa>, registrada no CNPJ/MF <CNPJ>, representada por seu Responsável Técnico abaixo identificado, realizou VISTORIA TÉCNICA nas instalações da SUBSECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO do MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, tomando ciência de informações e instruções necessárias ao atendimento do objeto da presente licitação e à eventual elaboração de sua PROPOSTA, ao passo que nos comprometemos a manter sob sigilo e a não divulgar as informações e dados a que tivemos acesso por ocasião da VISTORIA TÉCNICA.

**DECLARAÇÃO DE OPÇÃO PELA NÃO REALIZAÇÃO DA VISTORIA TÉCNICA**

DECLARAMOS, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº \_\_\_\_/2023, 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 2023.

[assinatura e carimbo]

---

<Nome completo do emitente>

<Cargo do emitente>

<SIAPE do emitente>

[assinatura]

---

<Nome completo do representante da Empresa>

<Documento de Identificação>