



Ministério da Educação
Secretaria Executiva
Diretoria de Tecnologia da Informação

Projeto Básico

Contratação de serviços especializados e contínuos de Tecnologia da Informação para a operacionalização do ID Estudantil de acordo com os requisitos e níveis de serviços estabelecidos.

Brasília/DF, 07/11/2019 .

Seção I – Da definição do objeto e dos objetivos da contratação	1
1 Objeto da contratação	1
2 Justificativa da contratação	1
2.1.1 Contextualização	2
2.1.2 Resultados e benefícios pretendidos	2
2.1.3 Estimativa da demanda	2
2.1.4 Alinhamento com as estratégias organizacionais	2
2.1.5 Alinhamento com leis, normas e regulamentos	2
3 Requisitos	3
3.1 Requisitos gerais e específicos	4
3.1.1 Requisitos de negócio	4
3.1.2 Requisitos de capacitação	4
3.1.3 Requisitos legais	4
3.1.4 Requisitos de garantia e de manutenção	4
3.1.5 Requisitos temporais	4
3.1.6 Requisitos de arquitetura tecnológica	4
3.1.7 Requisitos sociais, culturais e ambientais	4
3.1.8 Requisitos de projeto e de implementação	4
3.1.9 Requisitos de segurança da informação	4
4 Responsabilidades das partes	6
4.1 Responsabilidades do contratante	6
4.2 Responsabilidades da contratada	7
Seção II – Da execução do objeto e da gestão do contrato	8
5 Modelo de execução	8
5.1 Vigência e alterações contratuais	8
5.1.1 Da vigência contratual	8
5.1.2 Das prorrogações	8
5.1.3 Do reajuste	8
5.1.4 Das alterações contratuais	8
5.2 Condições gerais de execução	9
5.2.1 Do local de execução	9
5.2.2 Do preposto da contratada	10
5.2.3 Do período de implantação e adequação operacional	11
5.3 Métricas de dimensionamento de esforço, faturamento e modelo de remuneração	11
5.4 Critério de aceitação dos serviços	11
5.5 Níveis mínimos de serviço exigidos	11
5.5.1 Indicadores de níveis de serviço	12
5.6 Procedimentos formais de iteração e comunicação	12
5.6.1 Da reunião inicial	12
5.6.2 Das reuniões técnicas periódicas	13
5.6.3 Do encaminhamento das demandas	13
5.6.4 Dos relatórios de serviço	14
5.6.5 Da continuidade da prestação dos serviços	14
6 Modelo de gestão do contrato	14
6.1 Monitoramento da execução contratual	14
6.1.1 Da fiscalização do contrato	14
6.1.2 Do recebimento do objeto e da avaliação de qualidade e conformidade	15
6.1.3 Dos procedimentos administrativos de pagamento	15
6.2 Aplicação de instrumentos de medição de resultados	16

6.2.1	Da aplicação dos critérios de aceitação.....	16
6.2.2	Dos critérios de aplicação de reduções ao pagamento	16
6.2.3	Dos procedimentos de testes e inspeções	17
6.2.4	Origem e forma de obtenção de informações para gestão e fiscalização	17
6.3	Sanções administrativas	17
6.3.1	Advertência	17
6.3.2	Multa	18
6.3.3	Suspensão temporária	18
6.3.4	Declaração de inidoneidade.....	18
Seção III – Da estimativa de preços e do orçamento.....		18
7	Estimativa de preços e adequação orçamentária.....	18
7.1	Estimativa de preços	18
7.2	Adequação orçamentária.....	19
Seção IV – Da seleção do fornecedor		20
8	Natureza, regime de execução de critérios de seleção do fornecedor.....	20
8.1	Do regime de execução.....	20
Seção V – Das demais condições aplicáveis		21
9	Demais condições gerais.....	21
9.1	Do provimento de recursos necessários à execução contratual.....	21
9.2	Da propriedade intelectual.....	21
9.3	Das condições de sigilo e segurança das informações	21
9.4	Da transferência de conhecimentos	22
9.5	Do encerramento contratual	22
9.6	Das vedações expressas.....	22
9.7	Da alteração subjetiva	22
9.8	Dos casos omissos.....	23
10	Aprovação	23

Lista de Anexos

ANEXO A	Detalhamento dos Serviços	24
ANEXO B	Modelo de Ordem de Serviço.....	28

Lista de Quadros

Quadro 1: Detalhamento do Objeto.....	1
Quadro 2: Estimativa anual de volume de serviços.....	2
Quadro 3: Localidades da contratada para prestação dos serviços.....	9
Quadro 4: Métricas de faturamento.....	11
Quadro 5: Relação de indicadores de nível de serviço por Item.	12
Quadro 6: Estimativa de preços da contratação.....	19
Quadro 7: Detalhamento do orçamento estimado.	19

SEÇÃO I – DA DEFINIÇÃO DO OBJETO E DOS OBJETIVOS DA CONTRATAÇÃO

1 Objeto da contratação

Contratação de serviços especializados e contínuos de Tecnologia da Informação e Comunicação prestados pelo Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO; compreendendo a concepção, o desenvolvimento, a manutenção e o suporte necessários à operacionalização do Projeto ID Estudantil (Medida Provisória nº 895, de 6 de setembro de 2019) – de acordo com os requisitos, os prazos e os níveis de serviço estabelecidos pelo Ministério da Educação (MEC).

QUADRO 1: DETALHAMENTO DO OBJETO.

OBJETO		Contratação de serviços especializados e contínuos de Tecnologia da Informação e Comunicação prestados pelo Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO; compreendendo a concepção, o desenvolvimento, a manutenção e o suporte necessários à operacionalização do Projeto ID Estudantil (Medida Provisória nº 895, de 6 de setembro de 2019) – de acordo com os requisitos, os prazos e os níveis de serviço estabelecidos pelo Ministério da Educação (MEC).					
GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	CATSER	UNIDADE	QUANTIDADE ESTIMADA	VALORES MÁXIMOS ESTIMADOS (EM REAIS / POR ITEM)	
						UNITÁRIO (R\$)	TOTAL (R\$)
1	1	Serviço de concepção, desenvolvimento e manutenção de aplicativos móveis para a ID Estudantil.	25895	PF (Ponto de Função)	600	R\$ 1.479,08	R\$ 887.448,00
	2	Serviço de hospedagem, armazenamento e processamento de dados.	27049	Parcela Mensal	12	R\$ 197.686,63	R\$ 2.372.239,56
	3	Suporte Técnico	26980	Parcela Mensal	12	R\$ 57.670,97	R\$ 692.051,64
	4	Serviço de emissão/validação de Identidades Estudantis em formato digital	27022	Unitário	58.000.000	R\$ 0,15	R\$8.700.000,00
VALOR GLOBAL ESTIMADO:						R\$ 12.651.739,20	

O objeto da contratação é a prestação dos serviços referentes à disponibilização de uma solução de software, para atendimento às diretrizes estabelecidas na MEDIDA PROVISÓRIA Nº 895, DE 6 DE SETEMBRO DE 2019, que regulamenta a emissão da Identidade Estudantil pelo Ministério da Educação. A solução tecnológica para emissão de Identidade Estudantil compreende um ambiente computacional para utilização pelos gestores do MEC, com dados reais, capacidade de armazenamento com utilização de mecanismos e procedimentos de segurança necessários para garantir a integridade e confiabilidade do serviço de emissão da Identidade Estudantil. As partes e componentes da solução encontram-se descritos no **ANEXO A** deste documento.

2 Justificativa da contratação

A solução contempla a prestação dos serviços referentes à disponibilização de uma solução de software para atendimento às diretrizes estabelecidas na MEDIDA PROVISÓRIA Nº 895, DE 6 DE SETEMBRO DE 2019, que regulamenta a emissão da Identidade Estudantil pelo Ministério da Educação, em formato digital, de acordo com as regras de negócio e requisitos estabelecidos, incluindo:

- Concepção, desenvolvimento e manutenção de solução de software (ambiente computacional) para integração dos dados disponibilizados pelo Sistema Educacional Brasileiro (SEB-INEP);
- Concepção, desenvolvimento e manutenção de APP para emissão digital da Identidade em conformidade com o disposto na MPV 895/2019 e contendo funcionalidades que atendam aos critérios de segurança da informação definidos, tais como checagem de dados encaminhados pelo estudante ou seu responsável legal junto às bases oficiais de Governo e do uso de criptografia de chaves assimétricas e de código seguro bidimensional (ex. QR Code);

- c) Concepção, desenvolvimento e manutenção de solução de software para gestão do ID Estudantil pela área requisitante, contendo funcionalidades de gerenciamento e estatísticas relacionadas à CIE digital;
- d) Concepção, desenvolvimento e manutenção de solução de software para validação da CIE digital, de acesso público e de forma gratuita;
- e) Concepção, desenvolvimento e manutenção de API de integração com a Caixa Econômica Federal para uso exclusivo dessa instituição para impressão de Identidades Estudantis presencialmente em suas agências, de acordo com a solução prevista no projeto;
- f) Provimento de recursos de armazenamento e processamento de dados escaláveis, que consiste na disponibilização de infraestrutura de Centro de Dados para a hospedagem do Banco de Dados da Identidade Estudantil, de forma integrada com o Banco de Dados do Sistema Educacional Brasileiro (mantido pelo INEP); e
- g) Provimento de solução de suporte técnico composta pelo atendimento de 1º, 2º e 3º níveis para registro e tratamento de solicitações de suporte técnico, esclarecimento de dúvidas e resolução de incidentes reportados pelos usuários dos serviços através de canais de comunicação (telefone, formulário eletrônico, e-mail, dentre outros), ferramenta *workflow* para gestão dos acionamentos e equipe de pessoas preparadas para realização destes atendimentos.

2.1.1 Contextualização

2.1.2 Resultados e benefícios pretendidos

Os principais resultados e benefícios diretos identificados a partir da escolha da solução são os seguintes:

- a) Atendimento às disposições da MPV 895/2019 no que tange ao provimento de solução de TIC para operacionalização e gerenciamento da CIE digital;
- b) Provimento unificado de todos os componentes necessários à execução do Projeto ID Estudantil (CIE digital);
- c) Adequação às disposições da LGDP, possibilitando mitigar os riscos da exposição legal do órgão em relação aos dados pessoais dos usuários da CIE digital; e
- d) Disponibilização da Carteira de Identificação Estudantil digital dentro do prazo determinado pela MPV 895/2019, ampliando o acesso dos estudantes brasileiros aos benefícios da Lei nº 12.933/2013.

2.1.3 Estimativa da demanda

Considerando os resultados do ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR da contratação, a necessidade estimada ..., conforme suas métricas específicas, é a seguinte:

QUADRO 2: ESTIMATIVA ANUAL DE VOLUME DE SERVIÇOS.

ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	CATSER	UNIDADE	QUANTIDADE ANUAL ESTIMADA (MEC)
1	Serviço de concepção, desenvolvimento e manutenção de aplicativos móveis para a ID Estudantil.	25895	Ponto de Função	600 (seiscentos)
2	Serviço de hospedagem, armazenamento e processamento de dados.	27049	Parcela Mensal	12 (doze)
3	Suporte Técnico	26980	Parcela Mensal	12 (doze)
4	Serviço de emissão/atualização de Identidades Estudantil em formato digital	27022	ID Estudantil	58.000.000 (cinquenta e oito milhões)

2.1.4 Alinhamento com as estratégias organizacionais

A pretensão contratual está alinhada ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação do Ministério da Educação (PDTIC-MEC). Destaca-se também que essa contratação está alinhada ao Plano de Transformação Digital do MEC conforme consta em http://portal.mec.gov.br/images/29.07.2019-transformacao_digital_MEC.pdf.

2.1.5 Alinhamento com leis, normas e regulamentos

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

- a) Lei Federal nº 8.666/1993: institui normas gerais para licitações e contratos na Administração Pública e dá outras providências;

- b) Lei Federal nº 12.846/2013: dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências;
- c) Decreto nº 7.174/2010: regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União;
- d) Decreto nº 7.579/2011: dispõe sobre o Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISIP, do Poder Executivo federal;
- e) Decreto 7.746/2012: regulamenta o art. 3º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, para estabelecer critérios e práticas para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela administração pública federal direta, autárquica e fundacional e pelas empresas estatais dependentes, e institui a Comissão Interministerial de Sustentabilidade na Administração Pública – CISAP;
- f) Decreto nº 7.903/2013: estabelece a aplicação de margem de preferência em licitações realizadas no âmbito da administração pública federal para aquisição de equipamentos de tecnologia da informação e comunicação que menciona;
- g) Decreto nº 8.420/2015: regulamenta a Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, que dispõe sobre a responsabilização administrativa de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira e dá outras providências;
- h) Decreto nº 9.507/2018: dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União;
- i) Decreto nº 9.739/2019: estabelece medidas de eficiência organizacional para o aprimoramento da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, estabelece normas sobre concursos públicos e dispõe sobre o Sistema de Organização e Inovação Institucional do Governo Federal – SIORG;
- j) Instrução Normativa SLTI/MP nº 05, de 27 de junho de 2014: dispõe sobre os procedimentos administrativos básicos para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral e suas alterações;
- k) Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 26 de maio de 2017: dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional;
- l) Instrução Normativa SEGES/ME nº 01, de 10 de janeiro de 2019: dispõe sobre Plano Anual de Contratações de bens, serviços, obras e soluções de tecnologia da informação e comunicações no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional e sobre o Sistema de Planejamento e Gerenciamento de Contratações;
- m) Instrução Normativa SGD/ME nº 01, de 4 de abril de 2019: dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISIP do Poder Executivo Federal; e
- n) Instrução Normativa SGD/ME nº 02, de 4 de abril de 2019: Regulamenta o art. 9º-A do Decreto nº 7.579, de 11 de outubro de 2011, e o art. 22, § 10 do Decreto nº 7.892, de 23 de janeiro de 2013, e dispõe sobre a composição e as competências do Colegiado Interno de Referencial Técnico;
- o) Portaria MEC nº 1054, de 2011, que aprova a Política de Segurança da Informação e Comunicações do Ministério da Educação; e
- p) Portaria MEC nº 120, de 2016, que institui o rito do Processo Administrativo de Apuração de Responsabilidade - PAAR das infrações praticadas pelos fornecedores do Ministério da Educação e regulamenta as competências administrativas para aplicação das sanções administrativas cabíveis.

3 Requisitos

O conjunto de características e especificações necessárias e suficientes para definir a solução de TIC a ser contratada (requisitos) foi elaborado de acordo com o ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR, considerando o disposto no art. 16 da IN-01/2019/SGD, conforme a seguir descritos.

3.1 Requisitos gerais e específicos

3.1.1 Requisitos de negócio

A solução deve atender aos seguintes requisitos de negócio:

- a) Concepção, desenvolvimento e manutenção de solução de TIC composta por aplicativos móveis para operacionalizar o projeto ID Estudantil (CIE digital);
- b) Provimento de recursos de armazenamento, processamento e comunicação de dados e hospedagem de solução de TI desenvolvida;
- c) Gerenciamento, emissão e validação de Carteiras de Identidade Estudantil digital, sob demanda; e
- d) Suporte técnico para atendimento a dúvidas, incidentes ou problemas reportados pelo MEC.

3.1.2 Requisitos de capacitação

A CONTRATADA deverá treinar a equipe técnica do CONTRATANTE na utilização dos componentes da solução, assim como desenvolver recursos para instrução dos usuários da ID Estudantil.

3.1.3 Requisitos legais

No que for aplicável, a solução, considerando a oferta digital de serviços públicos, a solução deverá ser integrada à Plataforma de Cidadania Digital, nos termos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016.

3.1.4 Requisitos de garantia e de manutenção

A CONTRATADA é inteiramente responsável por prover a manutenção da solução desenvolvida no âmbito do objeto deste Projeto Básico, de acordo com os requisitos de negócio do CONTRATANTE.

3.1.5 Requisitos temporais

As datas de entrega da solução e/ou de suas parcelas serão aquelas definidas entre as partes, considerando as necessidades do CONTRATANTE.

3.1.6 Requisitos de arquitetura tecnológica

A arquitetura tecnológica da solução será aquela aprovada pelo CONTRATANTE, podendo a contratada propor tal arquitetura considerando o melhor aproveitando de seus recursos tecnológicos.

3.1.7 Requisitos sociais, culturais e ambientais

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

3.1.8 Requisitos de projeto e de implementação

A transferência de conhecimento das soluções desenvolvidas por parte do SERPRO será realizada mediante participação de membros do MEC nas atividades de gerência de projeto, levantamento/revisão de requisitos, homologação de produtos entregues, assim como entrega e treinamento, se houver este último. A documentação técnica a ser entregue deverá atender requisitos mínimos de qualidade estabelecida entre as partes.

3.1.9 Requisitos de segurança da informação

A CONTRATADA deve propiciar a disponibilidade da solução de TIC contratada; evitar vazamento de dados e fraudes digitais; devendo definir processo de gestão de riscos de segurança da informação que envolvam a solução de TIC; além de possibilitar a rastreabilidade de forma a manter trilhas de auditoria de segurança da informação; assegurar a continuidade do negócio implementado pela solução; realizar o tratamento de dados pessoais (Lei 13709/2018) e informações classificadas, conforme legislação vigente.

A CONTRATADA deve garantir ao MEC a realização de auditoria de SIC (Segurança da Informação e Comunicação) para atestação da conformidade dos requisitos de segurança da informação previstos pela contratação; assegurar a gestão e tratamento de incidentes de forma sistematizada e seguir diretrizes para desenvolvimento e obtenção de software seguro.

Quanto aos requisitos de segurança da informação, a CONTRATADA deve atender, ainda, ao seguinte:

- a) Caberá à CONTRATADA manter, a qualquer tempo, completo e absoluto sigilo quanto a todos os dados e informações de que o preposto ou os demais empregados da CONTRATADA venham a tomar conhecimento, em razão da execução do OBJETO, quer estejam, tais dados ou informações relacionados ou não com a execução do objeto, nada divulgando, nem reproduzindo, em seu benefício ou de terceiros, sem a autorização formal da CONTRATANTE, por intermédio da autoridade competente, sob pena de aplicação da penalidade de suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração, e proposição de aplicação da penalidade de inidoneidade para licitar e contratar com toda a Administração Pública, na esfera federal, estadual e municipal;
- b) Caberá à CONTRATADA assegurar a disponibilidade, confidencialidade, não repúdio e a integridade dos dados, informações e sistemas informatizados de que trata o presente OBJETO, pertencente à CONTRATANTE, cuidando, sob pena de responsabilidade dos seus dirigentes e funcionários, por descumprimento de obrigações relacionadas com o sigilo e a segurança dos dados, informações e sistemas;
- c) A CONTRATADA obriga-se a manter total e absoluto sigilo a respeito dos dados e sistemas incluídos no escopo deste OBJETO, incluindo sua documentação técnica, documentação de usuário, código-fonte dos sistemas ou qualquer outra informação sobre a estrutura envolvida na prestação dos serviços objeto deste Contrato;
- d) Eventuais necessidades de compartilhamento de informações com terceiros deverão ser avaliadas pela CONTRATANTE, a qual caberá autorizar a divulgação das informações, caso julgue apropriado;
- e) A CONTRATANTE, na figura de pessoas indicadas para este fim, terá acesso total, irrestrito e imediato a toda documentação técnica, documentação de usuário, código-fonte dos sistemas ou qualquer outra informação sobre a estrutura envolvida na prestação dos serviços contemplado no escopo do OBJETO;
- f) A CONTRATADA deverá garantir o uso de sistemática e procedimentos de segurança, visando assegurar consistência, privacidade e confiabilidade dos dados e informações armazenados em suas respectivas plataformas e mecanismos de acesso;
- g) A CONTRATADA deverá disponibilizar recursos de segurança de informação de qualidade, eficiência e eficácia reconhecidas e, sempre que possível, em versões mais aperfeiçoadas, de forma a atender os requisitos de sigilo e segurança necessários;
- h) A CONTRATADA deverá adotar, de imediato, as regras impostas por instrumentos legais ou normativos aplicáveis ao objeto, no prazo legal estabelecido ou no prazo acordado com a CONTRATANTE;
- i) A CONTRATADA deverá manter uma trilha de segurança da informação paralela às trilhas de qualidade e teste de *software*, formada por profissionais que detenham conhecimentos em desenvolvimento seguro de sistemas, observando as normas internacionalmente aceitas;
- j) A CONTRATADA deverá observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE;
- k) A CONTRATADA deve garantir o impedimento de acesso indevido de pessoas não-autorizadas aos dados e informações armazenadas, por meio de utilização de ferramentas de controle de acesso lógico, sendo vedado o fornecimento a terceiros, sob qualquer hipótese, de dados e informações pertinentes aos serviços contratados, ou de dados ou informações armazenadas, exceto se expressamente autorizado pelas unidades da CONTRATANTE;
- l) A CONTRATADA não poderá revelar a terceiros informações sobre a estrutura da CONTRATANTE, seus empregados, a sua política de negócios, seus planos, projetos e arquivos de dados, bem como quaisquer informações das quais vier a tomar conhecimento por força da natureza especial deste contrato, obrigando-se ainda a proibir que seus empregados ou prepostos o façam, assegurando sempre a necessária proteção ao sigilo daquelas informações;
- m) A CONTRATADA concorda em tomar as ações apropriadas para que os empregados e outros profissionais, sob sua direção e controle, que lidam com as informações em questão, respeitem as restrições de uso aqui determinadas;
- n) A CONTRATADA deverá manter completo e absoluto sigilo quanto a todos os dados e informações de que os seus empregados venham a tomar conhecimento, em razão da execução deste Contrato, quer estejam os dados ou informações relacionadas ou não com a execução do objeto, nada divulgando, nem reproduzindo, em seu benefício ou de terceiros, sem a autorização formal da CONTRATANTE;
- o) A CONTRATADA deve garantir a recuperação dos dados e informações armazenados nos bancos de dados, em caso de danos físicos, intencionais ou não, que será feita a partir dos arquivos do sistema gerenciador de

bancos de dados, e serão armazenados, em observância da técnica e dos cuidados requeridos para o caso, realizando backups periódicos dos bancos de dados, observada a periodicidade e tempo de guarda estabelecido;

- p) A CONTRATADA deverá garantir a implementação e manutenção, no ambiente de produção, apenas de transações e rotinas previamente homologadas pelas unidades da CONTRATANTE;
- q) A CONTRATADA deverá garantir a efetivação de operações nos ambientes dos sistemas contratados, realizadas por pessoas, órgãos e entidades autorizados pela CONTRATANTE, estando o acesso a esses sistemas e a efetivação dessas operações condicionados à atribuição de senha específica para tais finalidades;
- r) A CONTRATADA deverá manter cópias de segurança de todos os componentes de software dos sistemas, de suas bases de dados e da documentação associada, de modo a ser possível a plena recuperação de versões dos sistemas e dados salvaguardados em caso de falha ou por solicitação das unidades da CONTRATANTE; e
- s) As cópias de segurança deverão ser realizadas e mantidas apenas para o ambiente de produção.

4 Responsabilidades das partes

4.1 Responsabilidades do contratante

São responsabilidades do CONTRATANTE:

- a) Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua PROPOSTA;
- b) Nomear GESTOR e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do CONTRATO para exercer o acompanhamento e fiscalização da execução contratual e mantendo, inclusive, o registro histórico devidamente documentado, conforme o disposto inc. XIV do art. 33 da IN-01/2019/SGD;
- c) Encaminhar formalmente as demandas, preferencialmente por meio de ORDENS DE SERVIÇO, de acordo com os critérios estabelecidos nesse PROJETO BÁSICO, observando-se o disposto no art. 32 da IN-01/2019/SGD;
- d) Receber o objeto/serviço fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a PROPOSTA aceita, conforme inspeções realizadas, observando o disposto no art. 33 da IN-01/2019/SGD;
- e) Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do(s) serviço(s), conforme resultados aferidos, no prazo e condições estabelecidas no EDITAL e seus anexos;
- f) Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela CONTRATADA, em conformidade com o item 6, ANEXO XI, da IN nº 05/2017/SEGES/MPDG;
- g) Notificar a CONTRATADA por escrito (ou por meio eletrônico hábil) da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;
- h) Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, de acordo com o devido processo administrativo e garantidos os direitos de contraditório e ampla defesa;
- i) Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação;
- j) Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação por parte da CONTRATADA, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;
- k) Garantir que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do CONTRATO, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à ADMINISTRAÇÃO, justificando os casos em que isso não ocorrer;
- l) Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, a exemplo daqueles listados no art. 5º da IN 05/SEGES/MPDG de 26/05/2017; e
- m) Não transferir à CONTRATADA a responsabilidade para realização de atos administrativos ou a tomada de decisão.

4.2 Responsabilidades da contratada

Além de garantir a fiel execução dos serviços contratados de acordo com os termos contratuais, são responsabilidades da CONTRATADA:

- a) Executar os serviços conforme as especificações deste PROJETO BÁSICO e de sua PROPOSTA;
- b) Prover, manter e garantir a disponibilidade do PLANTÃO DE ATENDIMENTO TÉCNICO para acionamento de demandas emergenciais pelo CONTRATANTE;
- c) Reparar, refazer, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, no prazo fixado pelo gestor do CONTRATO, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados – ressalvada a aplicação de glosas e sanções pelo não cumprimento dos critérios de qualidade e/ou não atendimento a orientações do CONTRATANTE;
- d) Quando especificado, manter durante a execução do CONTRATO equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação de acordo com os requisitos contratados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- e) Apresentar os empregados diretamente envolvidos na prestação dos serviços junto ao CONTRATANTE devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, quando for o caso;
- f) Apresentar ao CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão ao ambiente físico deste para a execução do(s) serviço(s) – instruindo-os quanto à necessidade de acatar as normas internas vigentes;
- g) Arcar com todos os custos administrativos de sua responsabilidade relacionados ao OBJETO e à execução do CONTRATO, responsabilizando-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade ao CONTRATANTE;
- h) Indicar e manter PREPOSTO apto a representá-la junto ao CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do CONTRATO, de acordo com os requisitos definidos;
- i) Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do GESTOR DO CONTRATO, inerentes à execução do objeto contratual;
- j) Informar prontamente ao CONTRATANTE sobre fatos e/ou situações relacionadas à prestação dos serviços contratados que representem risco ao êxito da contratação ou o cumprimento de prazos exigidos, além de responsabilizar-se pelo conteúdo e veracidade das informações prestadas - sob pena de incorrer em situações de dolo ou omissão;
- k) Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE;
- l) Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da Solução de Tecnologia da Informação pelo CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
- m) Manter, durante toda a execução do CONTRATO, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação – assim como deve zelar pelo cumprimento de suas obrigações legais, fiscais e trabalhistas;
- n) Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação durante a execução do contrato, conforme art. 18, inciso I, alínea “g” da IN SLTI.MP nº 04, de 11/09/2014;
- o) Fornecer, sempre que solicitado, amostra para realização de Prova de Conceito para fins de comprovação de atendimento das especificações técnicas;
- p) Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do CONTRATO, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados ao CONTRATANTE, nos termos da legislação vigente;
- q) Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou as supressões que se fizerem no objeto contratual, até o limite legal de 25% (vinte e cinco por cento) do seu valor total;
- r) Zelar pelo cumprimento de leis e normas relativas à segurança e medicina do trabalho durante a execução de quaisquer serviços de sua responsabilidade nas instalações do CONTRATANTE. Assim como cumprir as

normas do CONTRATANTE aplicáveis em suas instalações funcionais, inclusive regras de acesso e controles de segurança;

- s) Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de 16 (dezesesseis) anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre; e
- t) Manter o mais **rigoroso sigilo** sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que a ela venham a ser confiados ou que venha a ter acesso em razão da execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los, reproduzi-los ou deles dar conhecimento a quaisquer terceiros.

A ADMINISTRAÇÃO não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do CONTRATO, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da Contratada, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

SEÇÃO II – DA EXECUÇÃO DO OBJETO E DA GESTÃO DO CONTRATO

5 Modelo de execução

5.1 Vigência e alterações contratuais

5.1.1 Da vigência contratual

A vigência do CONTRATO será de **12 (DOZE) MESES**, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos de 12 (doze) meses até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme disciplinado

Após a homologação da licitação, o adjudicatário terá o prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de CONTRATO.

5.1.2 Das prorrogações

Para fins de renovação contratual, o GESTOR do Contrato, com base no Histórico de Gestão do Contrato e na necessidade de manutenção do serviço e da vantajosidade econômica, deverá encaminhar à Área Administrativa, com pelo menos 60 (sessenta) dias de antecedência do término do CONTRATO, a respectiva documentação para a celebração do termo aditivo (art. 36 da IN-01/2019/SGD).

5.1.3 Do reajuste

Em conformidade com o disposto na Instruções Normativa SGD/ME nº 01/2019, será admitido reajuste de preços por aplicação do Índice de Custos de Tecnologia da Informação da Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (ICTI/IPEA)¹ – ou outro índice específico que venha a substituí-lo.

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

5.1.4 Das alterações contratuais

Nos termos da legislação em vigor, durante a fase de execução da prestação dos serviços o CONTRATO poderá ser alterado, desde que justificadamente, na forma prevista no art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993. As alterações contratuais devem ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, que deverá ser submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do CONTRATANTE.

Considerando os termos do art. 65 §1º da Lei nº 8.666/1993, o percentual de até 25% do valor inicial atualizado do CONTRATO incidirá sobre o valor total do GRUPO e poderá ser utilizado em um único ITEM ou, ainda, ser distribuído entre os ITENS que compõem o respectivo GRUPO, conforme determinar a necessidade do CONTRATANTE.

¹ Acesso em: <http://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/tag/icti/>.

5.2 Condições gerais de execução

5.2.1 Do local de execução

Da parte do CONTRATANTE, o endereço de referência para execução presencial é a Diretoria de Tecnologia da Informação, localizada na Esplanada dos Ministérios, Bloco “L”, Anexo II, CEP 70.047-900, Brasília/DF.

Da parte da CONTRATADA os serviços objeto desta proposta poderão ser prestados em quaisquer unidades da proponente abaixo elencadas:

QUADRO 3: LOCALIDADES DA CONTRATADA PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

Localidades para a prestação de serviços			
REGIONAL OU ESCRITÓRIO	UF	CNPJ	ENDEREÇO
Regional Brasília	DF	33.683.111/0002-80	SGAN Av. L2 Norte Quadra 601 – Módulo G Brasília/Distrito Federal
Escritório de Palmas	TO	33.683.111/0053-20	Quadra 104 Norte, Conjunto 1, Lote 41-A, Ed. Encanel, 6º Andar, Plano Diretor Norte Palmas/Tocantins
Escritório de Campo Grande	MS	33.683.111/0028-19	Rua Dom Aquino, 1789 - 10. andar – Centro Campo Grande/Mato Grosso do Sul
Escritório de Goiânia	GO	33.683.111/0037-00	Rua 10, quadra 45, lote 53, nº 399, Setor Central Goiânia/Goiás
Escritório de Cuiabá	MT	33.683.111/0041-96	Av. Vereador Juliano Costa Marques nº 99 - 1º andar - Edifício Sede do Ministério da Fazenda - Bairro Bosque da Saúde - Cuiabá/Mato Grosso
Regional Belém	PA	33.683.111/0003-60	Av. Perimetral da Ciência, 2.010 - Terra Firme Belém/Pará
Escritório de Boa Vista	RR	33.683.111/0047-81	Av João Pereira de Melo, 328 – Centro Boa Vista/Roraima
Escritório de Rio Branco	AC	33.683.111/0046-09	Marechal Deodoro, 340 - 1º andar - sala 101 – Centro Rio Branco/Acre
Escritório de Manaus	AM	33.683.111/0014-13	Rua Visconde de Porto Alegre, 1397 – Praça 14 de Janeiro Manaus/Amazonas
Escritório de Macapá	AP	33.683.111/0050-87	Av. Rua Odilardo Silva, n.º 2110 - 2º andar – Centro Macapá/Amapá
Escritório de Porto Velho	RO	33.683.111/0049-43	Av. 7 de Setembro, nº 1355, Centro Porto Velho/Rondônia
Regional Belo Horizonte	BH	33.683.111/0007-94	Av. José Cândido da Silveira, 1.200 - Cidade Nova Belo Horizonte/Minas Gerais
Regional Curitiba	PR	33.683.111/0010-90	Rua Carlos Pioli, 133 - Bom Retiro Curitiba/Paraná
Regional Fortaleza	CE	33.683.111/0004-41	Av. Pontes Vieira, 832 - São João do Tauape Fortaleza/Ceará

Localidades para a prestação de serviços			
REGIONAL OU ESCRITÓRIO	UF	CNPJ	ENDEREÇO
Escritório de Teresina	PI	33.683.111/0043-58	Praça Marechal Deodoro, S/Nº - Térreo – Centro Teresina/Piauí
Escritório de São Luis	MA	33.683.111/0040-05	Rua Grande, 1618 - 8º andar - Canto da Fabril São Luis/Maranhão
Regional Florianópolis	SC	33.683.111/0019-28	Rodovia José Carlos Daux (SC 401) Km 01, nº 600, Edifício ALFAMA - 2º andar, Parque Tecnológico ALFA - Bairro João Paulo Florianópolis/Santa Catarina
Regional Porto Alegre	RS	33.683.111/0011-70	Av. Augusto de Carvalho, 1.133 - Bairro Cidade Baixa Porto Alegre/Rio Grande do Sul
Regional Recife	PE	33.683.111/0005-22	Av. Parnamirim, 295 – Parnamirim Recife/Pernambuco
Escritório de Maceió	AL	33.683.111/0039-71	Praça Dom Pedro II, 16 – Centro Maceió/Alagoas
Escritório de João Pessoa	PB	33.683.111/0038-90	Av. Epitácio Pessoa, 1705 2º andar – Tambauzinho João Pessoa/Paraíba
Escritório de Natal	RN	33.683.111/0029-08	Esplanada Silva Jardim, 109 1º andar - do Anexo – Ribeira Natal/Rio Grande do Norte
Regional Rio de Janeiro (Horto)	RJ	33.683.111/0008-75	Rua Pacheco Leão, 1.235 Fundos - Jardim Botânico Rio de Janeiro/RJ
Escritório de Vitória	ES	33.683.111/0018-47	Rua Pietrângelo de Biase, 56 sala 907 – Centro Vitória/Espírito Santo
Regional Salvador	BA	33.683.111/0006-03	Av. Luiz Vianna Filho, 2.355 – Paralela Salvador/Bahia
Escritório de Aracaju	SE	33.683.111/0031-14	Rua Laranjeiras, 37 – Centro Aracaju/Sergipe
Regional São Paulo (Socorro)	SP	33.683.111/0009-56	Rua Olívia Guedes Penteado, 941 - Bairro Capela do Socorro São Paulo/SP

5.2.2 Do preposto da contratada

A CONTRATADA deverá indicar **PREPOSTO** (*account manager*), que será responsável por acompanhar a execução do CONTRATO e atuar como interlocutor administrativo principal junto ao CONTRATANTE incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder às questões legais e administrativas referentes à execução contratual. Por tratar-se de serviço de caráter eminentemente técnico, esse profissional deverá possuir formação em Nível Superior (Graduação) na área de Tecnologia da Informação (ou áreas correlatas), em instituição regularmente habilitada, e experiência mínima de 05 (cinco) anos em acompanhamento de contratos públicos de objetos compatíveis com os da presente contratação.

5.2.3 Do período de implantação e adequação operacional

5.3 Métricas de dimensionamento de esforço, faturamento e modelo de remuneração

QUADRO 4: MÉTRICAS DE FATURAMENTO.

Métricas de faturamento			
ITEM	MÉTRICA	CÁLCULO	PERIODICIDADE
1	PONTO DE FUNÇÃO	Pontos de Função homologados	Por Ordem de Serviço
2	PARCELA MENSAL	Parcela mensal fixada em contrato	Mensal.
3	PARCELA MENSAL	Parcela mensal fixada em contrato	Mensal
4	UNIDADE (ID emitida ou ID atualizada)	Quantidade de Carteira de Identificação Digital emitidas e/ou atualizadas no período.	Mensal *

(*) A CONTRATADA não poderá cobrar por mais de uma emissão ou validação de ID Estudantil por CPF em intervalo inferior a 12 meses.

5.4 Critério de aceitação dos serviços

A avaliação da qualidade dos produtos de *software* consiste na verificação dos critérios relacionados a seguir e de outros que possam ser definidos nas ORDENS DE SERVIÇO e nos NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO, de acordo com a especificidade da demanda. Os produtos e artefatos serão avaliados segundo os critérios de completude, consistência e forma, considerando:

- Critério de Completude: serão considerados incompletos os produtos e artefatos entregues sem que todos os elementos requeridos estejam presentes;
- Critério de Consistência: serão considerados inconsistentes os produtos e 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;
- Critério de Forma: serão considerados desformatados os produtos e artefatos entregues com não conformidades relacionadas à forma, inadequações de natureza estética ou o não uso de modelos de documentos definidos pelo MEC, desde que a forma implique prejuízo de informações ou descaracterização do artefato ou produto; e
- Critério de Qualidade: as entregas serão avaliadas com base em sua conformidade com os níveis mínimos de serviço estabelecidos. Entregas que não atingirem o nível mínimo de qualidade serão rejeitadas;

5.5 Níveis mínimos de serviço exigidos

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

Os NÍVEIS DE SERVIÇOS devem ser considerados e entendidos pelas CONTRATADA como um compromisso e comprometimento de qualidade que está assumindo para a prestação dos serviços. Portanto, no decorrer da execução contratual a CONTRATADA deverá monitorar continuamente seus indicadores, zelando pela qualidade dos serviços e pela efetiva entrega de resultados.

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

5.5.1 Indicadores de níveis de serviço

Para cada ITEM da pretensão contratual foram estabelecidos indicadores de NÍVEL DE SERVIÇO:

QUADRO 5: RELAÇÃO DE INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO POR ITEM.

Indicadores de nível de serviço						
INDICADOR	DEFINIÇÃO	PRAZO DE ATENDIMENTO	FÓRMULA DE CÁLCULO	AFERIÇÃO	NÍVEL CONTRATADO	SANÇÕES
Disponibilidade do serviço – Ambiente de Produção	Disponibilidade mensal do serviço – Ambiente de Produção	24 horas x 7 dias da semana x dias do mês.	$\% = (THD / THP) \times 100$ Onde: THD = Total de horas de disponibilidade contabilizada no mês THP = Total de horas de disponibilidade prevista no mês	Relatório Executivo	98% ao mês	1% sobre o valor do serviço mensal
Percentual de atendimento aos incidentes	Tempo médio gasto para solucionar uma indisponibilidade de alta severidade.	Tempo Recuperação em até 01:00 horas.	$\%AP = (1 - TAF/TA) \times 100$ Onde: $\%AP = \%$ de atendimentos no prazo TAF = Total de atendimentos fora do prazo TA = Total de atendimentos	Relatório Executivo	80% ao mês	1% sobre o valor do serviço mensal

Ainda quanto aos níveis de serviço:

- A medição não deverá considerar as janelas de intervenções acordadas entre as partes como redução na disponibilidade do serviço;
- Conceito de Disponibilidade: proporção do tempo em que a infraestrutura fornecida encontra-se totalmente disponível a partir do Centro de Dados do SERPRO, considerando os acordos firmados de exceção;

As manutenções programadas deverão ser acordadas entre as partes e poderão ocorrer dentro do horário de disponibilidade do serviço, sem ônus ao SERPRO, devendo estas serem registradas por meio do processo de gerenciamento de mudança.

5.6 Procedimentos formais de interação e comunicação

5.6.1 Da reunião inicial

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

- Alinhar a forma de comunicação entre as partes, que deverá ocorrer preferencialmente entre o CONTRATANTE e o PREPOSTO da CONTRATADA;
- Definir as providências necessárias para inserção da CONTRATADA no ambiente de prestação dos serviços;

- c) Definir as providências de implantação dos serviços;
- d) Alinhar entendimentos e expectativas quanto aos modelos de execução e de gestão do CONTRATO.

Na REUNIÃO INICIAL a CONTRATADA deverá:

- a) Apresentar seu PREPOSTO;
- b) Apresentar sua equipe técnica que atuará diretamente na prestação dos serviços contratados, com a respectiva documentação de comprovação de atendimento aos perfis exigidos.
- c) Apresentar o Termo de Compromisso de Manutenção do Sigilo e Segurança da Informação devidamente assinado por seu representante legal;
- d) Apresentar o Termo de Ciência Individual de Sigilo e Segurança da Informação devidamente assinado pelo PREPOSTO e por seus funcionários que serão diretamente envolvidos na prestação dos serviços contratados (PREPOSTO e outros funcionários diretamente envolvidos); e
- e) Realizar apresentação técnica do seu processo de trabalho e das ferramentas para execução dos serviços contratados.

Havendo necessidade outros assuntos de comum interesse poderão ser tratados na reunião inicial, além dos anteriormente previstos. Todas as atas de reuniões e as comunicações entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, assim como todas as demais intercorrências contratuais, positivas ou negativas, serão arquivadas em processo próprio para fins de manutenção do histórico de gestão do CONTRATO.

5.6.2 Das reuniões técnicas periódicas

O CONTRATANTE e a CONTRATADA se reunirão periodicamente, ou sempre que necessário, para avaliação técnica do andamento da execução contratual, apresentação de pontos de melhoria e transferência de conhecimentos. Reuniões técnicas e/ou negociais poderão ser convocadas pelo CONTRATANTE sendo obrigação da CONTRATA atender às convocações.

5.6.3 Do encaminhamento das demandas

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

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

As ORDENS DE SERVIÇOS conterão, no mínimo, as seguintes informações:

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

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.

As ORDENS DE SERVIÇO serão numeradas sequencialmente a partir da primeira ordem emitida acompanhada com o ano correspondente ao de sua abertura. Ao início de um novo ano, a numeração da OS poderá ser reiniciada. As Ordens de Serviços poderão ser abertas e gerenciadas por meio de sistema informatizado.

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

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.

5.6.4 Dos relatórios de serviço

A CONTRATADA deverá disponibilizar RELATÓRIOS DE SERVIÇO com o objetivo de demonstrar as atividades realizadas, os indicadores de nível de serviço e as intercorrências técnicas relacionadas à execução dos serviços. O formato e a periodicidade serão ajustados entre as partes por ocasião da REUNIÃO INICIAL.

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

5.6.5 Da continuidade da prestação dos serviços

A CONTRATADA está sujeita ao cumprimento de regramentos específicos que a obrigam a prover solução de CONTINUIDADE da prestação dos serviços em situações tais como:

- a) Assegurar, nos casos de ocorrência de greves ou paralisações de seus colaboradores, a continuação da prestação dos serviços, por meio da execução de plano de contingência, inclusive nos casos de greve ou paralisação dos transportes públicos, hipótese em que deverá promover, às suas expensas, os meios necessários para que seus colaboradores cheguem aos seus respectivos locais de trabalho;
- b) Ao longo da execução do CONTRATO a CONTRATADA ficará obrigada a promover, gradativamente, a 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;
- c) Reportar ao CONTRATANTE, imediatamente, qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades, observando as obrigações da CONTRATADA; e
- d) Providenciar a substituição imediata dos profissionais alocados na prestação dos serviços que eventualmente não atendam aos requisitos mínimos estabelecidos neste TERMO DE REFERÊNCIA, ou mediante solicitação justificada do CONTRATANTE.

6 Modelo de gestão do contrato

6.1 Monitoramento da execução contratual

6.1.1 Da fiscalização do contrato

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

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

- d) Fiscal Administrativo: servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.

6.1.2 Do recebimento do objeto e da avaliação de qualidade e conformidade

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

6.1.2.1 Recebimento Provisório

O recebimento provisório será realizado pelo FISCAL TÉCNICO do CONTRATO quando da entrega do OBJETO resultante de cada ORDEM DE SERVIÇO e consiste na emissão do TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO que, por sua vez, consiste na “declaração formal de que os serviços foram prestados ou os bens foram entregues, para posterior análise das conformidades e qualidades baseadas nos requisitos e nos critérios de aceitação, de acordo com a alínea “a” do inciso I, e alínea “a” do inciso II do art. 73 da Lei nº 8.666, de 1993”.

6.1.2.2 Avaliação da qualidade e da conformidade dos serviços entregues

Após o recebimento provisório os fiscais TÉCNICO, REQUISITANTE e ADMINISTRATIVO realizarão análise do serviço entregue, considerando:

- a) A avaliação da qualidade dos serviços realizados a partir da aplicação de listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em CONTRATO;
- b) Identificação de não conformidade com os termos contratuais;
- c) Verificação de aderência aos termos contratuais, a cargo do Fiscal Administrativo do CONTRATO;
- d) Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica, a cargo dos Fiscais Administrativo e Técnico do CONTRATO;
- e) Encaminhamento à CONTRATADA das eventuais demandas de correção, a cargo do Gestor do CONTRATO ou, por delegação de competência, do Fiscal Técnico do CONTRATO;
- f) Cálculo e encaminhamento à CONTRATADA de indicação de eventuais glosas por descumprimento de níveis mínimos de serviço exigidos por parte do Gestor do CONTRATO.

Caso sejam verificadas irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, o GESTOR DO CONTRATO deve indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à contratada, por escrito, as respectivas medidas de correção.

6.1.2.3 Recebimento Definitivo

Concluída a avaliação da qualidade e da conformidade dos serviços entregues provisoriamente recebidos o GESTOR do CONTRATO efetuará o recebimento definitivo dos serviços através da confecção e assinatura do TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO, com base nas informações da etapa de avaliação da qualidade e contendo a autorização para emissão de NOTA(S) FISCAL(IS), a ser encaminhado ao PREPOSTO da CONTRATADA.

Observando de forma complementar o disposto na alínea “c” do inciso II do art. 50 da IN nº 05/SEGES/MPDG, de 26/05/2017, quando houver glosa parcial dos serviços, o GESTOR deverá comunicar a empresa para que emita a(s) NOTA(S) FISCAL(IS) com o valor exato dimensionado, evitando, assim, efeitos tributários sobre valor glosado pela Administração.

6.1.2.4 Procedimentos e prazos para emissão de notas fiscais

A apresentação da Nota Fiscal/Fatura pela CONTRATADA deverá ocorrer no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da autorização de faturamento emitida pelo CONTRANTE (Termo de Recebimento Definitivo). Sendo que o pagamento somente será autorizado após ATESTE pelo(s) servidor(es) competente(s), condicionado este ato à verificação da conformidade e da adequação em relação aos serviços efetivamente prestados.

6.1.3 Dos procedimentos administrativos de pagamento

Após recebimento e ateste da(s) Nota(s) Fiscal(is) o GESTOR do CONTRATO encaminha a documentação para a área administrativa para verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento, a cargo do Fiscal Administrativo do CONTRATO.

A(s) Nota(s) Fiscal(is) deverá(ão) ser obrigatoriamente acompanhada(s) 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. 29 da Lei nº 8.666, de 1993. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no § 4º do art. 3º da Instrução Normativa nº 2, de 11 de outubro de 2010.

O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a(s) Nota(s) Fiscal(is) ou apresentada(s) expressa(m) os elementos necessários e essenciais à conformidade do documento, conforme definido na legislação aplicável.

6.1.3.1 Dos prazos para pagamento

Recebida a NOTA FISCAL pela área administrativa competente o pagamento das obrigações deverá ocorrer no prazo previsto no CONTRATO, limitado ao quinto dia útil subsequente ao recebimento da(s) NOTA(S) FISCAL(IS) para despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei nº 8.666, de 1993, observado o disposto no seu §1º, ou a 20 (vinte) dias úteis contados do recebimento da NOTA FISCAL, para os demais casos. Os prazos poderão ser ajustados de forma a garantir ao CONTRATANTE o adequado tempo necessário à verificação do OBJETO contratado, considerando que o §3º do art. 73 da Lei nº 8666/93 faculta à Administração prazo de até 90 dias para a emissão do recebimento definitivo.

A documentação de cobrança não aceita pelo CONTRATANTE será devolvida à CONTRATADA para que adote as devidas medidas corretivas, com as informações que motivaram sua rejeição. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente (decorrente de penalidade imposta ou inadimplência) o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

A devolução da documentação de cobrança não aprovada pelo CONTRATANTE não servirá de motivo para que a CONTRATADA suspenda a execução dos serviços ou deixe de efetuar os pagamentos devidos aos seus empregados envolvidos na execução contratual.

6.1.3.2 Do atraso nos pagamentos

Na forma da Lei, a CONTRATADA tem direito ao pagamento de correção monetária incidente sobre os valores das parcelas paras com atraso imputável, exclusivamente, à ADMINISTRAÇÃO – nos termos do art. 15 da Lei nº 10.192/2001 e do art. 54 da Lei nº 8.666/1993.

6.2 Aplicação de instrumentos de medição de resultados

6.2.1 Da aplicação dos critérios de aceitação

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

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

6.2.2 Dos critérios de aplicação de reduções ao pagamento

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

- a) Não produziu os resultados acordados;
- b) Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

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

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

6.2.3 Dos procedimentos de testes e inspeções

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.

6.2.4 Origem e forma de obtenção de informações para gestão e fiscalização

Durante a execução contratual será mantido histórico de gestão do CONTRATO, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução, por ordem histórica, a cargo do GESTOR do CONTRATO.

Após a assinatura do CONTRATO e indicação formal dos responsáveis por sua gestão e fiscalização, será elaborado referencial com base no MODELO DE GESTÃO com definição dos processos de fiscalização do CONTRATO, contendo a metodologia de fiscalização, os documentos ou as ferramentas, computacionais ou não, e controles adotados, recursos materiais e humanos disponíveis e necessários à fiscalização, entre outros.

6.3 Sanções administrativas

A finalidade das sanções administrativas em licitações e contratos é reprovar a conduta praticada pelo sancionado, desestimular a sua reincidência, bem como prevenir sua prática futura pelos demais licitantes e contratados. As sanções podem ter caráter preventivo, educativo, repressivo ou visar à reparação de danos pelos responsáveis que causem prejuízos ao erário público. Trata-se, portanto, de um poder-dever da ADMINISTRAÇÃO que deve atuar visando impedir ou minimizar os danos causados pelos licitantes e contratados que descumprem suas obrigações.

Com fundamento na **Portaria nº 120, de 9 de março de 2016²**, do Ministério da Educação, as sanções administrativas aplicáveis fixadas nas normas são as seguintes:

- a) Advertência;
- b) Multa;
- c) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, por prazo não superior a 02 (dois) anos;
- d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública;
- e) Impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e o descredenciamento no Sistema de Cadastramento de Fornecedores - SICAF pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais.

A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666/1993, e, subsidiariamente, na Lei nº 9.784, de 29/01/1999, e da Portaria MEC nº 120, de 9 de março de 2016.

Conforme previsto no art. 40 da Instrução Normativa nº 03, de 26 de abril de 2018, que estabelece normas para o funcionamento do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Serviços Gerais – SISG, as sanções descritas são passíveis de registro no SICAF.

6.3.1 Advertência

A sanção de advertência consiste em uma comunicação formal ao CONTRATADO, após a instauração do processo administrativo sancionador, advertindo-lhe sobre o descumprimento de obrigação legal assumida,

² Disponível em: http://www.in.gov.br/material/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/21391706/do1-2016-03-10-portaria-n-120-de-9-de-marco-de-2016-21391681.

cláusula contratual ou falha na execução do serviço ou fornecimento, determinando que seja sanada a impropriedade e, notificando que, em caso de reincidência, sanção mais elevada poderá ser aplicada.

6.3.2 Multa

A sanção de multa tem natureza pecuniária e sua aplicação se dará quando houver atraso injustificado no cumprimento da obrigação contratual e/ou em decorrência da inexecução parcial ou total do objeto da contratação, nos termos do art. 86 e 87 da Lei nº 8.666/1993 e da Portaria MEC nº 120, de 9 de março de 2016. As sanções de advertência, suspensão e inidoneidade poderão ser aplicadas juntamente com a multa, conforme § 2º do art. 87 de Lei nº 8.666, de 1993.

Cumpra ao GESTOR DO CONTRATO e à autoridade administrativa competente, considerando o princípio da proporcionalidade, avaliar dentre as ocorrências acima a adequação de aplicar a sanção de ADVERTÊNCIA antes da gradação para sanção de MULTA.

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, o 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, respeitado os princípios da razoabilidade, da proporcionalidade, da ampla defesa e do contraditório.

6.3.3 Suspensão temporária

A sanção de suspensão temporária de participar em licitações suspende o direito dos fornecedores de participarem dos procedimentos licitatórios promovidos no âmbito do órgão ou entidade responsável pela aplicação da sanção, por prazo não superior a 02 (dois) anos. A previsão legal está inserida no inciso III do art. 87 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993.

6.3.4 Declaração de inidoneidade

A declaração de inidoneidade impossibilitará o fornecedor ou interessado de participar de licitações e formalizar contratos com todos os órgãos e entidades da Administração Pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. A aplicação desta sanção é de competência exclusiva do Ministro de Estado, do Secretário Estadual ou Municipal, conforme o caso, podendo a reabilitação ser requerida após 2 (dois) anos de sua aplicação.

Pela inexecução total ou parcial do OBJETO, ou por sua execução insatisfatória, a CONTRATADA poderá, ainda, ser responsabilizada:

- a) Civilmente, conforme o Código Civil Brasileiro;
- b) Perante os órgãos incumbidos da fiscalização das atividades afetas ao objeto do Contrato;
- c) Criminalmente, após apuração pelo Ministério Público Federal.

A critério da autoridade competente para aplicação da penalidade, poderão ser suspensas as penalidades, no todo ou em parte, quando o atraso na prestação dos serviços decorrer de caso fortuito ou força maior e for devidamente justificado pelo SERPRO e aceito pelo MEC, para a completa execução das obrigações assumidas.

Na hipótese da aplicação da penalidade de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com toda a Administração Pública, ficará a CONTRATADA sujeita à inativação do seu cadastro no Sistema Unificado de Cadastro de Fornecedores – SICAF.

SEÇÃO III – DA ESTIMATIVA DE PREÇOS E DO ORÇAMENTO

7 Estimativa de preços e adequação orçamentária

7.1 Estimativa de preços

A estimativa de preço da contratação foi realizada pela EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO para elaboração do orçamento detalhado, composta por preços unitários:

QUADRO 6: ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO.

Estimativa de preços da contratação							
GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	CATSER	UNIDADE	QUANTIDADE TOTAL ESTIMADA	VALORES MÁXIMOS ESTIMADOS (EM REAIS / POR ITEM)	
						UNITÁRIO	TOTAL
01	1	Serviço de concepção, desenvolvimento e manutenção de aplicativos móveis para a ID Estudantil.	25895	PF (Ponto de Função)	600	R\$ 1.479,08	R\$ 887.448,00
	2	Serviço de hospedagem, armazenamento e processamento de dados.	27049	Parcela Mensal	12	R\$ 197.686,63	R\$ 2.372.239,56
	3	Suporte Técnico	26980	Parcela Mensal	12	R\$ 57.670,97	R\$ 692.051,64
	4	Serviço de emissão/validação de Carteiras de Identidade Estudantil em formato digital	27022	Unitário	58.000.000	R\$ 0,15	R\$8.700.000,00
Valor global estimado:						R\$ 12.651.739,20	

7.2 Adequação orçamentária

Na forma do art. 21 da Instrução Normativa nº 01/2019, a adequação orçamentária e o cronograma físico-financeiro contêm a estimativa do impacto econômico-financeiro no orçamento do órgão ou entidade, com indicação das fontes de recurso e o cronograma de execução física e financeira, contendo o detalhamento das etapas ou fases da Solução a ser contratada, com os principais serviços ou bens que a compõe, e a previsão de desembolso para cada uma delas:

QUADRO 7: DETALHAMENTO DO ORÇAMENTO ESTIMADO.

Quadro 7: Detalhamento do Orçamento Estimado:

Orçamento detalhado					
AÇÃO: 2000 - ADMINISTRAÇÃO DA UNIDADE					
PLANO ORÇAMENTÁRIO: 0001 - ADMINISTRAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E DE COMUNICAÇÃO					
PROGRAMA DE TRABALHO: 12.122.2109.2000.0053 PTRES: 086392 PLANO INTERNO: VKK01N0100N FONTE: 186					
ITEM	NATUREZA	Exercício 2019		Exercício 2020	
		Unitário	Total (nov-dez)	Unitário	Total (jan-out)
1	33.90.40-00	R\$ 1.479,08	R\$ 289.899,68	R\$ 1.479,08	R\$ 597.548,32
2	33.90.40-00	R\$ 197.686,63	R\$ 395.373,26	R\$ 197.686,63	R\$ 1.976.866,30
3	33.90.40-00	R\$ 57.670,97	R\$ 115.341,94	R\$ 57.670,97	R\$ 576.709,70
4	33.90.40-00	R\$ 0,15	R\$ 1.450.000,00	R\$0,15	R\$ 7.250.000,00
Orçamento Anual Estimado:		R\$ 2.250.614,88		R\$ 10.401.124,32	
Orçamento Global Estimado:		R\$ 12.651.739,20			

SEÇÃO IV – DA SELEÇÃO DO FORNECEDOR

8 Natureza, regime de execução de critérios de seleção do fornecedor

As contratações públicas seguem, em regra, o princípio do dever de licitar, previsto no artigo 37, inciso XXI da Constituição. Porém, o comando constitucional já enuncia que a lei poderá estabelecer exceções à regra geral, com a expressão “ressalvados os casos especificados na legislação”. Assim, de acordo com Lei nº 8.666/93, a licitação é dispensada (ou dispensável) no caso de alienação de bens móveis e imóveis (conforme disposto no art. 17) e também nas hipóteses descritas no art. 24 – em todos os casos, configura-se a viabilidade de competição, o que torna a licitação possível. No entanto, por comando normativo expresso, o procedimento licitatório estaria dispensado.

As hipóteses previstas no art. 24 são taxativas, de forma que, caso o gestor contrate diretamente fora dos parâmetros e requisitos nele definidos, poderá configurar crime previsto na própria Lei nº 8.666/93, art. 89, “dispensar licitação fora das hipóteses previstas em lei”. Nesse caso, cabe-nos analisar então o que dispõe o XVI citado art. 24:

Art. 24. É dispensável a licitação:

XVI - para a impressão dos diários oficiais, de formulários padronizados de uso da administração, e de edições técnicas oficiais, bem como para prestação de serviços de informática a pessoa jurídica de direito público interno, por órgãos ou entidades que integrem a Administração Pública, criados para esse fim específico;

O Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro), empresa pública vinculada ao atual Ministério da Economia, foi criado por meio da Lei 4.516/1964, modificada pela Lei 5.615/1970 (Lei do Serpro) e pela Lei 9.649/1998, que dispõe em seu art. 1º:

Art 1º O serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), criado pela Lei nº 4.516, de 1 de dezembro de 1964, empresa pública, vinculada ao Ministério da Fazenda, tem por objeto a execução de serviços de tratamento de informações e processamento de dados, através de computação eletrônica ou eletromecânica, a prestação de assistência no campo de sua especialidade.

Ainda, em seu art. 2º, a Lei 5.615/1970 (conforme redação dada pela Lei 12.249/2010) assevera:

Art. 2º É dispensada a licitação para a contratação do Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO pela União, por intermédio dos respectivos órgãos do Ministério da Fazenda e do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, para a prestação de serviços de tecnologia da informação considerados estratégicos, relacionados com as atividades de sua especialização.

Em complemento, conforme o art. 4º do Estatuto Social do Serpro, aprovado na 1ª Assembleia Geral Extraordinária de 2017, publicado no Diário Oficial da União (DOU) de 27/3/2017, estão entre as suas finalidades (<http://serpro.gov.br/menu/quem-somos/transparencia/1/lei-de-acesso-ainformacao/institucional/estatuto-do-serpro>):

- a) Atender, prioritariamente, aos órgãos dos Ministérios da Fazenda e do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão;
- b) Aplicar as disponibilidades de sua capacidade técnica e operacional na execução dos serviços de sua especialidade que venham a ser contratados com outros órgãos e entidades da administração pública federal, estadual e municipal.

Nesse ponto, considerando que a dispensa de licitação para contratação do SERPRO para prestação de serviços contemplados no rol de atividades previstas no inc. XVI do art. 24 da Lei nº 8.666/1993 é medida legalmente embasada

8.1 Do regime de execução

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

SEÇÃO V – DAS DEMAIS CONDIÇÕES APLICÁVEIS

9 Demais condições gerais

9.1 Do provimento de recursos necessários à execução contratual

Para a perfeita execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários à prestação dos serviços contratados.

9.2 Da propriedade intelectual

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

- a) Direitos de propriedade intelectual das soluções de *software* desenvolvidas e das partes em desenvolvimento, de forma permanente, permitindo a essa a qualquer tempo distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações de licenças restritivas;
- b) Os projetos, suas especificações técnicas, documentação, códigos-fonte de programas, dados de identificação dos técnicos desenvolvedores e todos os produtos/artefatos gerados na execução do contrato, para o caso de instrução de processo de registro do Sistema no Instituto Nacional de Propriedade Intelectual (INPI) pelo CONTRATANTE;
- c) Os direitos permanentes de uso e instalação sobre todas as adequações das soluções *software* e atualizações corretivas ou a arquivos e rotinas a ele associadas, desenvolvidas em decorrência do Contrato, sem ônus adicionais ao CONTRATANTE; e
- d) Todos os direitos autorais da solução, documentação, "*scripts*", códigos-fonte e congêneres desenvolvidos durante a execução dos produtos/artefatos são do CONTRATANTE, ficando proibida a sua utilização pela CONTRATADA sem a autorização expressa do MEC.

A CONTRATADA não poderá repassar a terceiros, em nenhuma hipótese, códigos-fonte ou qualquer informação sobre a arquitetura ou documentação de soluções do CONTRATANTE – assim como dados ou metadados trafegados, produtos/artefatos desenvolvidos e entregues – ficando responsável juntamente com o CONTRATANTE por manter a segurança da informação relativa aos dados e códigos durante a execução das atividades e também em período posterior ao término da execução dos produtos (período de garantia técnica).

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

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

9.3 Das condições de sigilo 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 a mesma o exija dos seus empregados que prestarem serviços no ambiente do CONTRATANTE. Por questões de segurança, fica a CONTRATADA obrigada a estender o COMPROMISSO de manutenção do sigilo e segurança das informações a todos os seus colaboradores diretamente envolvidos na execução do CONTRATO. Sendo que o CONTRATANTE reserva o direito de proceder levantamento e/ou confirmação de informações pertinentes à idoneidade de qualquer profissional que venha a ser indicado para a prestação dos serviços.

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

9.4 Da transferência de conhecimentos

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

A transferência de conhecimento, no uso das soluções desenvolvidas e implantadas pelo SERPRO, deverá ser viabilizada sem ônus adicionais para o MEC, com documentação clara e completa explicitando a metodologia utilizada. Essa documentação deverá ser direcionada para os técnicos indicados pelo MEC e focada na solução adotada. Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, o SERPRO signatária do contrato em fase de expiração, assim considerado o período dos últimos três meses de vigência, deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de evento formal, os documentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre o SERPRO e o MEC.

A transferência de conhecimento das soluções desenvolvidas por parte do SERPRO será realizada mediante participação de membros do MEC nas atividades de gerência de projeto, levantamento/revisão de requisitos, homologação de produtos entregues, assim como entrega e treinamento, se houver este último. A documentação técnica a ser entregue deverá atender requisitos mínimos de qualidade estabelecida entre as partes.

9.5 Do encerramento contratual

Ao término do CONTRATO, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a CONTRATADA fica obrigada a promover atividades de encerramento contratual, adotando um plano de transição final, com transferência de 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.

9.6 Das vedações expressas

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

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

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

Também é VEDADO à CONTRATADA, na execução dos serviços contratados, diligenciar por motivação própria junto às áreas requisitantes do serviço no CONTRATANTE com o objetivo de angariar demandas para seus serviços e/ou influenciar indevidamente escolhas quanto a tecnologias, métodos e ferramentas para execução dos serviços.

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

9.7 Da alteração subjetiva

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

9.8 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.

10 Aprovação

Em conformidade com o §6º do art. 12 da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019 o presente TERMO DE REFERÊNCIA foi elaborado pela EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO em harmonia com a legislação e a partir do ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR e aprovado pelas autoridades competentes da Diretoria de Tecnologia da Informação e da Subsecretaria de Assuntos Administrativos da Secretaria Executiva do Ministério da Educação.

APROVADO E ASSINADO ELETRONICAMENTE – PROCESSO SEI 23000.026118/2019-81			
EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO			
INTEGRANTE(S) REQUISITANTE(S)		INTEGRANTE(S) TÉCNICO(S)	INTEGRANTE(S) ADMINISTRATIVO(S)
SESU	Roberto Endrigo Rosa / [REDACTED] / Titular Antônio Correa Neto / [REDACTED] / Substituto	Delson Pereira da Silva / [REDACTED] Evison Borges / [REDACTED]	Ellen Cristina Santos Gonçalves / [REDACTED] 4
SEB	Alexandre Mathias Pedro / [REDACTED] / Titular Alexsander Moreira / [REDACTED] / Substituto		
SETEC	Rubens de Oliveira Martins / [REDACTED] / Titular Ilda Bisinotti / [REDACTED] / substituto		
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO			
DANIEL MIRANDA PONTES ROGÉRIO Diretor de Tecnologia da Informação			
SUBSECRETARIA DE ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS			
JOSÉ EDUARDO COUTO RIBEIRO Subsecretário de Assuntos Administrativos			

ANEXO A DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

1. Desenvolvimento e manutenção de aplicativos móveis para a ID Estudantil

Descrição:	Serviço que promove o desenvolvimento e manutenção de funcionalidades da ID Estudantil, em linguagens de programação, para a evolução ou correção dos sistemas, contemplando as atividades de: levantamento de requisitos, análise e projeto (arquitetura), desenvolvimento/programação (implementação), testes, homologação e implantação. Os serviços serão faturados pelo tamanho funcional da solução desenvolvida, conforme o custo da linguagem. Para a solicitação de serviços a CONTRATADA deverá disponibilizar e manter em perfeito funcionamento sistema eletrônico via web de gestão de demandas.
Métrica:	Ponto de Função – PF (valor unitário fixado em CONTRATO)

As contagens de Ponto de Função seguirão as regras estabelecidas no Manual de Práticas de Contagem (CPM) na versão 4.3.1, publicado e mantido pelo International Function Point Users Group (IFPUG). Em complemento, para o atendimento de serviços não contemplados pelo CPM, será utilizado o Roteiro de Métricas de Software do SISP na versão 2.2, publicado e mantido pela SGD/ME.

Estão inclusos no escopo desse serviço:

- Concepção, desenvolvimento e manutenção do App Identidade estudantil digital;
- Concepção, desenvolvimento e manutenção de App de consulta ID Estudantil para comerciantes;
- Concepção, desenvolvimento e manutenção de página web para gestão da ID Estudantil pelo Contratante;
- Concepção, desenvolvimento e manutenção de API de validação da situação dos estudantes;
- Concepção, desenvolvimento e manutenção de API de integração com a Caixa Econômica Federal;
- Concepção, desenvolvimento e manutenção de API de consulta ao quantitativo de identidades emitidas;
- Serviços complementares de validação de dados cadastrais (DataValid) e de autenticação digital (Vio).

1.1 Aplicativo da Identidade Estudantil

O APP da Identidade Estudantil será responsável pela emissão digital da Identidade em conformidade com o disposto na MEDIDA PROVISÓRIA Nº 895, DE 6 DE SETEMBRO DE 2019. A emissão da ID Estudantil passará por critérios de segurança que consistem na checagem de dados encaminhados pelo ESTUDANTE ou seu RESPONSÁVEL LEGAL junto às bases oficiais de governo garantindo fidedignidade das informações.

A biometria será via Reconhecimento Facial, e poderá ser validada por meio das bases do DENATRAN. O APP contará com um componente de segurança que possibilita a garantia de autenticidade, confiabilidade e integridade da ID Estudantil. Para garantir todos esses aspectos o componente faz uso de criptografia de chaves assimétricas. A utilização de técnicas avançadas de compactação permite ainda que o código seguro gerado seja incluído em um código bidimensional (ex. QR Code) mesmo que haja a necessidade de inclusão de imagens, o que a torna uma solução única no mercado.

1.2 Página WEB para gestão das Identidades Estudantis pelo MEC – Portal do Gestor

Página WEB para acesso exclusivo do MEC que permitirá o acompanhamento das emissões de ID Estudantil e realizar revogação de IDs.

1.3 API de validação dos estudantes

API de acesso público que deverá, tendo o CPF como INPUT, retornar a condição de estudante como Verdadeiro ou Falso. Essa API deverá ser de consulta gratuita.

1.4 API de integração com a Caixa Econômica Federal

API para uso exclusivo da Caixa Econômica Federal que será usada para impressão de Identidades Estudantis conforme § 9º do Art 1º-A da Medida Provisória Nº 895, de 6 de setembro de 2019.

1.5 API de consulta ao quantitativo de Identidades emitidas

API de uso exclusivo do MEC usado para medir a quantidade de Identidades Estudantis emitidas em tempo real.

2. Hospedagem de solução de TI

Descrição:	Prover infraestrutura de TI necessária para disponibilização da solução responsável pela emissão da ID Estudantil (CIE digital).
Métrica:	Parcela Mensal (fixada em CONTRATO)

Consiste na disponibilização de infraestrutura de Centro de Dados para a hospedagem da solução de Identidade Estudantil. Essa solução se dará através de integração com o INEP com o Banco de Dados do Sistema Educacional Brasileiro, também considera a hospedagem e produção da solução de emissão e validação de Identidades Estudantis incluindo a sustentação das APIs e do portal do gestor.

Ficará a cargo da CONTRATADA definir as tecnologias, topologias, licenciamento e quaisquer outras características tecnológicas desde que garantidos os níveis de serviço e requisitos de negócio necessários para a emissão da Identidade Estudantil. Estão inclusos no escopo desse serviço:

- Recursos computacionais, de rede e comunicação;
- Licenças de bancos de dados, sistemas operacionais, aplicativos, máquinas virtuais e outros;
- Recursos de armazenamento e processamento de dados;
- Comunicação de dados com o INEP para recebimento de dados do Sistema Educacional Brasileiro (SEB);
- Desenvolver e prover *Application Programming Interface (API)* para validação da condição dos beneficiários da ID Estudantil em regime 24 X 7;
- Desenvolver e prover *Application Programming Interface (API)* de integração com a Caixa para emissão de Carteiras de Identidade Estudantil físicas; e
- Outros recursos fundamentais para o funcionamento da solução

A provisão e dimensionamento dos recursos tecnológicos necessários para a operação da ID Estudantil é de responsabilidade da CONTRATADA que deverá dimensioná-los adequadamente para atender as demandas solicitadas neste Projeto Básico.

3. Suporte técnico

Descrição:	Serviço composto pelo atendimento de 1º, 2º e 3º níveis, onde são registradas e tratadas as dúvidas, incidentes ou problemas reportados pelos usuários do MEC. Não está incluso o atendimento direto ao cidadão.
Métrica:	Parcela Mensal (fixada em CONTRATO)

Esse serviço é composto pelo atendimento em 1º, 2º e 3º níveis com equipe especializada para o tratamento de solicitações de serviços e incidentes sob a responsabilidade da CONTRATADA conforme última versão publicada referente a Biblioteca ITIL®.

Os canais de comunicação para atuação do atendimento, disponibilizados aos usuários dos serviços produzidos pelo Serpro, são por meio de formulário eletrônico, e-mail e outras soluções digitais disponibilizadas pelo Serpro para este fim. Estão inclusos também o atendimento aos usuários do aplicativo móvel desenvolvido pelo Serpro e disponível nas lojas Play Store (sistema operacional Android) e Apple Store (sistema operacional iOS).

No escopo desse serviço serão disponibilizados canais de comunicação (telefone, formulário eletrônico, e-mail, dentre outros), ferramenta workflow para gestão dos acionamentos, e equipe de pessoas preparadas para realização destes atendimentos.

A CONTRATADA deverá disponibilizar atendimento de terceiro nível, com atendimento de 24 (vinte e quatro) horas por dia nos 7 (sete) dias da semana.

4.1 Atendimento de 1º nível:

No primeiro nível o objetivo é resolver os acionamentos de forma imediata ou no menor tempo possível conforme níveis de serviços contratados, utilizando-se de scripts, procedimentos operacionais e soluções conhecidas. Além disso estão incluídas as atividades:

- Registro, tratamento e resolução de solicitação de serviço;
- Encaminhamento dos acionamentos não resolvidos no 1º nível de atendimento;
- Pesquisa e tratamento dos retornos de satisfação dos atendimentos (controle de qualidade);
- Elaboração de relatório padrão de gestão de atendimento do 1º nível, incluindo os de sistema de telefonia;
- Encaminhamento de sugestões e reclamações realizadas pelos usuários dos sistemas/serviços.

No 1º nível o objetivo é resolver os acionamentos de forma imediata ou no menor tempo possível conforme níveis de serviços contratados, utilizando-se de scripts, procedimentos operacionais e soluções conhecidas. Além disso estão incluídas as atividades:

- a) Registro, tratamento e resolução de solicitação de serviço;
- b) Encaminhamento dos acionamentos não resolvidos no 1º nível de atendimento;
- c) Pesquisa e tratamento dos retornos de satisfação dos atendimentos (controle de qualidade);
- d) Elaboração de relatório padrão de gestão de atendimento do 1º nível, incluindo os de sistema de telefonia;
- e) Encaminhamento de sugestões e reclamações realizadas pelos usuários dos sistemas/serviços.

4.2 Atendimento de 2º nível:

No segundo nível é disponibilizada uma estrutura composta por equipe capacitada e com conhecimento avançado das funcionalidades dos sistemas e serviços produzidos no Serpro, com o objetivo de prover o atendimento aos usuários na resolução de dúvidas quanto a utilização dos sistemas/serviços produzidos no Serpro, realizar curadoria de plataformas de atendimento digital aos usuários e executar ações com escopo definido.

Para os casos em quem exigir intervenção, a equipe de 2º nível também atuará no encaminhamento dos tíquetes registrados pelos usuários ou pela empresa terceirizada da Contratante responsável pelo atendimento em 1º nível que relatam erros nos sistemas ou serviços. No entanto, sua atuação se dará em regime de exceção tendo em vista a existência de fluxo que direciona estes tíquetes diretamente às equipes de Suporte Técnico, Desenvolvimento ou Relacionamento com o cliente.

Eventuais erros ou sugestões de melhoria para correção e evolução, respectivamente, dos serviços e sistemas desenvolvidos e sustentados pelo Serpro são encaminhados para as áreas internas competentes a fim de avaliarem a viabilidade de possíveis implementações ou efetuarem as correções.

Para o atendimento 2º nível estão incluídas as seguintes atividades:

- a) Encaminhamento de tíquetes para as equipes de suporte à produção dos serviços, desenvolvimento ou de Relacionamento com o cliente;
- b) Criação do catálogo de ofertas, classificações e grupos de atendimento em ferramenta de workflow
- c) Elaboração e atualização de scripts para o atendimento sob responsabilidade da Contratada;
- d) Elaboração de banco de soluções de atendimento em 2º nível;
- e) Correção de desvios dos tíquetes internalizados na Contratada;
- f) Aferição dos níveis de serviços de atendimento contratado;
- g) Elaboração e encaminhamento de relatório padrão do atendimento para fins de avaliação e ações de melhorias do desempenho, qualidade e cumprimento dos níveis de serviços para o atendimento.

Além disso, atividades relativas à gestão de conhecimento (curadoria) podem ser realizadas sob demanda, conforme disponibilidade dos recursos. Tais atividades compreendem:

- a) Elaboração/atualização de conteúdo na plataforma de atendimento digital;
- b) Elaboração/atualização de conteúdo para tutoriais;
- c) Elaboração/atualização de manuais para usuário;

- d) Elaboração/atualização de FAQs (perguntas frequentes);
- e) Instrutoria em cursos sobre sistemas disponibilizados pela contratada no âmbito do contrato; e
- f) Tutoria em cursos sobre sistemas disponibilizados pela contratada no âmbito do contrato.

A equipe de 2º nível também atua nos registros feitos pelos usuários nas lojas de aplicativos fornecendo orientação na instalação, uso, configuração e atualização do aplicativo.

Estão incluídas as seguintes atividades:

- a) Acompanhamento e orientação aos registros dos usuários;
- b) Encaminhamento das sugestões de melhorias ou correções de erros para as equipes de suporte técnico ou de desenvolvimento e gestão de relacionamento com o cliente;
- c) Análise e tratamento interno das avaliações feitas pelos usuários nas lojas;
- d) Encaminhamento, sob demanda, de relatório sobre atendimento em loja de aplicativos para fins de avaliação do cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos em contrato.

4.3 Atendimento de 3º nível:

O atendimento de terceiro nível compreende a atuação de equipe altamente técnica responsável pela solução de problemas e erros que impactam o funcionamento esperado para o sistema ou serviço relacionados ao objeto do contrato.

4. Emissão/Atualização de Identidade Estudantil digital

Descrição:	Serviço de emissão/atualização, sob demanda, de Carteiras de Identidade Estudantil em formato digital geridas pelo App ID Estudantil, conforme previsto nas legislações relacionadas ao assunto.
Métrica:	Faturamento de acordo com a quantidade de CIEs digitais emitidas/atualizadas sob demanda (valor unitário fixado em CONTRATO)

Considera-se emissão o ato de gerar um documento digital para um determinado CPF. Não serão contabilizadas gerações adicionais pelo usuário, ou seja, se um usuário tiver dois ou mais dispositivos móveis, ele poderá gerar quantos documentos quiser sem gerar custos adicionais ao MEC. **A CONTRATADA não poderá cobrar por mais de uma emissão ou validação de ID Estudantil por CPF em intervalo inferior a 12 meses.**



ANEXO B MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

ORDEM DE SERVIÇO *					
1 – IDENTIFICAÇÃO					
Ordem de Serviço					
Contrato Nº:					
Contratada:					
Data da Emissão:		Área Requisitante do Serviço:			
Usuário Solicitante:					
E-mail:		Telefone:			
Solução de TI:					
2 – ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS/SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS					
Item	Descrição do Produto ou Serviço	Métrica	Valor Unit. (R\$)	Qtde/Volume	Valor Total (R\$)
TOTAL					
3 - INSTRUÇÕES COMPLEMENTARES					
4 - CRONOGRAMA					
Item referente ao Produto/Serviço			Início Previsto	Fim Previsto	Prazo Máximo
5 - ARTEFATOS / PRODUTOS					
Fornecidos			A serem gerados e/ou atualizados		

(*) Modelo meramente exemplificativo