



MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE COMPRAS E CONTRATOS
COORDENAÇÃO DE LICITAÇÕES E COMPRAS

RECIBO DE RETIRADA DE EDITAL PELA INTERNET

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 05/2023

PROCESSO Nº 48340.002974/2021-36-MME (UASG Nº 320004)

Razão Social: _____

CNPJ Nº _____

Endereço: _____

E-mail: _____

Cidade: _____ Estado: ____ Telefone: _____

Pessoa para contato: _____

Recebemos, por intermédio do acesso à página do <https://www.gov.br/compras/pt-br> ou <https://www.gov.br/mme/pt-br/aceso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/licitacoes>, nesta data, cópia do instrumento convocatório da licitação acima identificada.

Local: _____, ____ de _____ de 2023.

Assinatura

Senhor Licitante,

Visando comunicação futura entre o MME e a licitante, solicita-se preencher o Recibo de entrega do Edital, de forma legível e, remeter à Comissão Permanente de Licitações por meio ou e-mail: licitacao@mme.gov.br.

TELEFONES – (61) 2032-5957 - 2032-5843 e 2032-5817

A não remessa do recibo exime a Comissão Permanente de Licitações da comunicação de eventuais retificações ocorridas no instrumento convocatório, bem como de quaisquer informações adicionais.



EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 05/2023-MME
PROCESSO Nº 48340.002974/2021-36-MME (UASG Nº 320004)

- 01 – Do OBJETO**
- 02 – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**
- 03 – DO CREDENCIAMENTO**
- 04 – DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO**
- 05 – DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**
- 06 – DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA**
- 07 – DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES**
- 08 – DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA**
- 09 – DA HABILITAÇÃO**
- 10 – DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA**
- 11 – DOS RECURSOS**
- 12 – DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA**
- 13 – DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO**
- 14 – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO**
- 15 – DO TERMO DE CONTRATO**
- 16 – DO REAJUSTAMENTO EM SENTIDO GERAL**
- 17 – DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**
- 18 – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA**
- 19 – DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL**
- 20 – DO PAGAMENTO**
- 21 – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**
- 22 – DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO**
- 23 – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**
- 24 – DO FORO**



ANEXOS INTEGRANTES DO EDITAL:

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

Anexo I - Modelo de Contratação de Serviços de TIC;
Anexo II - Descrição Detalhada do Modelo de Execução e Gestão;
Anexo III - Dimensionamento das Necessidades;
Anexo IV - Especificação Técnica dos Serviços;
Anexo V - Descrição Detalhada das Atividades;
Anexo VI - Descrição do Ambiente de TIC;
Anexo VII - Níveis Mínimos de Serviços (NMS);
Anexo VIII - Catálogo de Serviços Negocial;
Anexo IX - Catálogo de Serviços de TIC;
Anexo X - Modelo Planilha de Estimativa do Valor da Contratação;
Anexo XI - Modelo de Proposta de Preços;
Anexo XII - Termo de Sigilo para Vistoria;
Anexo XIII - Modelo de Declaração de Vistoria;
Anexo XIV - Modelo de Declaração de Recusa de Vistoria;
Anexo XV - Minuta de Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo;
Anexo XVI - Minuta de Termo de Ciência;
Anexo XVII - Modelo de Ordem de Serviço (OS);
Anexo XVIII - Modelo de Termo de Recebimento Provisório; e
Anexo XIX - Modelo de Termo de Recebimento Definitivo.

ANEXO II - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS;

ANEXO III- MODELO DE DECLARAÇÕES;

ANEXO IV - MINUTA DE TERMO DE CONTRATO.

(OBSERVAÇÕES: Os Estudos Técnicos Preliminares e os Anexos do Termo de Referência serão disponibilizados ao licitante no momento da Vistoria ao local, por cd-rom, pen-drive, cartões de memória, hd externo/ssd, nuvem, e-mail ou outra forma de armazenamento compatível de reprodução, contendo as informações relativas ao objeto da licitação, visto o tamanho dos arquivos)



PREGÃO ELETRÔNICO Nº 05/2023

Processo Nº 48340.002974/2021-36

Torna-se público que a União, representada pelo Ministério de Minas e Energia, por meio da Subsecretaria de Planejamento, Orçamento e Administração/SPOA, sediada na Esplanada dos Ministérios, Bloco “U” Sala 446 - Brasília/DF CEP – 70.065-900, realizará licitação, na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, sob a forma de execução indireta, nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, da Lei nº 8.248, de 22 de outubro de 1991, do Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, do Decreto 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012, do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019, das Instruções Normativas SEGES/MP nº 05, de 26 de maio de 2017 e nº 03, de 26 de abril de 2018 e da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, da Lei nº 11.488, de 15 de junho de 2007, do Decreto nº 8.538, de 06 de outubro de 2015, a Portaria SGD/ME, nº 6.432, de 15 de junho de 2021, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e as exigências estabelecidas neste Edital.

Data da sessão: **29/05/2023**

Horário: **10 horas**

Local: Portal de Compras do Governo Federal – www.gov.br/compras

Critério de Julgamento: MENOR PREÇO por grupo/global

Regime de Execução: Empreitada por Preço Global

1 DO OBJETO

- 1.1 O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para contratação de empresa especializada na **prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)**, de modo a garantir a disponibilidade, a integridade, a resiliência e a segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseados em TIC e ainda prestar serviço de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários do Ministério de Minas e Energia - MME, em Brasília/DF, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.
- 1.2 A licitação será realizada em **GRUPO ÚNICO**, formado por **2 (dois) itens**, conforme tabela constante no Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.
- 1.3 O critério de julgamento adotado será o **MENOR PREÇO GLOBAL** do grupo, observadas as exigências contidas neste Edital e seus Anexos quanto às especificações do objeto.



- 1.4 Cada serviço ou produto do lote deverá estar discriminado em itens separados nas propostas de preços, de modo a permitir a identificação do seu preço individual na composição do preço global, e a eventual incidência sobre cada item das margens de preferência para produtos e serviços que atendam às Normas Técnicas Brasileiras – NTB.

2 DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

- 2.1 As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União para o **exercício de 2023**, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 1/320004

Fonte: 1053000260

Programa de Trabalho: 173415

Elemento de Despesa: 339040

3 DO CREDENCIAMENTO

- 3.1 O Credenciamento é o nível básico do registro cadastral no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória Pregão, em sua forma eletrônica.
- 3.2 O cadastro no SICAF deverá ser feito no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio www.gov.br/compras, por meio de certificado digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP - Brasil.
- 3.3 O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão.
- 3.4 O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assumir como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluía a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.
- 3.5 É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicafe e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.
- 3.5.1 A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação



4 DA PARTICIPAÇÃO NO PREGÃO

4.1 Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme disposto no art. 9º da IN SEGES/MP nº 3, de 2018.

4.1.1 Os licitantes deverão utilizar o certificado digital para acesso ao Sistema.

4.1.2 Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006, bem como para bens e serviços produzidos no país e bens produzidos de acordo com processo produtivo básico, na forma do art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991 e art. 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.

4.2 **Não poderão participar** desta licitação os interessados:

4.2.1 Proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;

4.2.2 Que não atendam às condições deste Edital e seu (s) anexo(s);

4.2.3 Estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

4.2.4 Que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666, de 1993;

4.2.5 Que estejam sob falência, concurso de credores, concordata ou insolvência, em processo de dissolução ou liquidação;

4.2.6 Entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio;

4.2.7 Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário);

4.2.8 Sociedades cooperativas, considerando a vedação contida no art. 10 da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 2017, bem como o disposto no Termo de Conciliação firmado entre o Ministério Público do Trabalho e a AGU.

4.3 Nos termos do art. 5º do Decreto nº 9.507, de 2018, **é vedada** a contratação de pessoa jurídica na qual haja administrador ou sócio com poder de direção, familiar de:

a) detentor de cargo em comissão ou função de confiança que atue na área responsável pela demanda ou contratação; ou

b) de autoridade hierarquicamente superior no âmbito do órgão contratante.

4.3.1 Para os fins do disposto neste item, considera-se familiar o cônjuge, o companheiro ou o parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau (Súmula Vinculante/STF nº 13, art. 5º, inciso V, da Lei nº 12.813, de 16 de maio de 2013 e art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 7.203, de 04 de junho de 2010);



- 4.4 Nos termos do art. 7º do Decreto nº 7.203, de 2010, **é vedada**, ainda, a utilização, na execução dos serviços contratados, de empregado da futura Contratada que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança neste órgão contratante.
- 4.5 Como condição para participação no Pregão, o licitante assinalará **“sim”** ou **“não”** em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:
- 4.5.1. que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49.
- 4.5.1.1 Para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo **“não”** apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte.
- 4.5.2 que está **ciente e concorda** com as condições contidas no Edital e seus anexos;
- 4.5.3 que **cumpre plenamente** os requisitos de habilitação definidos no Edital e que a proposta apresentada está em conformidade com as exigências editalícias;
- 4.5.4 que **inexistem fatos impeditivos** para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;
- 4.5.5 que **não emprega menor de 18 anos** em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;
- 4.5.6 que a proposta foi elaborada de forma independente.
- 4.5.7 que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando **trabalho degradante ou forçado**, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;
- 4.5.8 que a solução é fornecida por empresas que comprovem cumprimento de **reserva de cargos** prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991.
- 4.5.9 que cumpre os requisitos do Decreto n. 7.174, de 2010, estando apto a usufruir dos critérios de preferência.
- 4.5.9.1 a assinalação do campo **“não”** apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto no Decreto nº 7.174, de 2010.
- 4.6. A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o licitante às sanções previstas em lei e neste Edital.



5 DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

- 5.1 Os licitantes encaminharão, **exclusivamente por meio do sistema, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço**, até a data e o horário estabelecidos para a abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio desse documento.
- 5.2 O Envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.
- 5.3 Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do SICAF, assegurado aos demais licitantes o direito de acesso aos dados constantes dos sistemas.
- 5.4 As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º, da LC nº 123, de 2006.
- 5.5 Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.
- 5.6 Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema;
- 5.7 Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.
- 5.8 Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

6 DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

- 6.1 O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:
 - 6.1.1 **Valor total dos itens que compõem o grupo;**
 - 6.1.2 Descrição do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência
- 6.2 **Todas as especificações do objeto contidas na Proposta vinculam a Contratada.**
- 6.3 Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento da solução, **apurados mediante o preenchimento do MODELO DA PROPOSTA DE PREÇOS, contendo a Planilha de Custos e Formação de Preços- (Anexo B da Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15.06.021), e conforme ANEXO III deste Edital;**



- 6.3.1 A Contratada deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos.
- 6.3.2 Caso o eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos se revele superior às necessidades da contratante, a Administração deverá efetuar o pagamento seguindo estritamente as regras contratuais de faturamento dos serviços demandados e executados, concomitantemente com a realização, se necessário e cabível, de adequação contratual do quantitativo necessário, com base na alínea "b" do inciso I do art. 65 da Lei n. 8.666/93 e nos termos do art. 63, §2º da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.
- 6.4 A empresa é a única responsável pela cotação correta dos encargos tributários. Em caso de erro ou cotação incompatível com o regime tributário a que se submete, serão adotadas as orientações a seguir:
- 6.4.1 cotação de percentual menor que o adequado: o percentual será mantido durante toda a execução contratual;
- 6.4.2 cotação de percentual maior que o adequado: o excesso será suprimido, unilateralmente, da planilha e haverá glosa, quando do pagamento, e/ou redução, quando da repactuação, para fins de total ressarcimento do débito.
- 6.5 Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses, devendo o licitante ou contratada apresentar ao pregoeiro ou à fiscalização, a qualquer tempo, comprovação da adequação dos recolhimentos, para os fins do previsto no subitem anterior.
- 6.6 Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento dos serviços, serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
- 6.7 A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de fornecer a solução e executar os serviços nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.
- 6.8 Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.
- 6.9 O prazo de validade da proposta não será inferior a **180 (cento e oitenta) dias**, a contar da data de sua apresentação.
- 6.10 Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;



6.10.1 O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

7 DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

- 7.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.
- 7.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis, ilegalidades, ou não apresentem as especificações exigidas no Termo de Referência.
- 7.2.1. **Também será desclassificada a proposta que identifique o licitante.**
- 7.2.2. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.
- 7.2.3. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.
- 7.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.
- 7.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.
- 7.5. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 7.5.1. O lance deverá ser ofertado pelo **VALOR TOTAL DO GRUPO**, conforme **Modelo de Proposta de Preços - ANEXO do Edital**.
- 7.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 7.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 7.8. O intervalo mínimo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a vinte (20) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a três (3) segundos.



- 7.9. **Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto e fechado”, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.**
- 7.10. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de **quinze minutos**. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de tempo de **até dez minutos**, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 7.11. Encerrado o prazo previsto no item anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até dez por cento superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até **cinco minutos**, o que será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 7.11.1. Não havendo, pelo menos, três ofertas nas condições definidas neste item poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado até **cinco minutos**, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.
- 7.12. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará os lances segundo a ordem crescente de valores.
- 7.12.1. Não havendo lance final fechado e classificado na forma estabelecida nos itens anteriores, haverá o reinício da etapa fechada para que os demais licitantes, até no máximo de três, na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até **cinco minutos**, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo, observando-se, após, o item anterior.
- 7.13. Poderá o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o **reinício da etapa fechada**, caso nenhum licitante classificado na etapa de lance fechado atender as exigências de habilitação
- 7.14. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 7.15. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 7.16. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 7.17. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempos superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas após a comunicação do fato aos participantes no sítio eletrônico utilizado para divulgação.



- 7.18. O Critério de julgamento adotado será o **MENOR PREÇO DO GRUPO**, conforme definido neste Edital e seus anexos.
- 7.19. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 7.20. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.
- 7.21. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até **5% (cinco por cento)** acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.
- 7.22. A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de **5 (cinco) minutos** controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.
- 7.23. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de **5% (cinco por cento)**, na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.
- 7.24. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.
- 7.25. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.
- 7.26. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 3º, § 2º, da Lei nº 8.666, de 1993, assegurando-se a preferência, sucessivamente, aos bens produzidos:
- 7.26.1 prestados por empresas brasileiras;
 - 7.26.2 prestados por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;



- 7.26.3 prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.
- 7.27. Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas ou os lances empatados.
- 7.28. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das prevista deste Edital.
- 7.28.1. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.
- 7.28.2. O pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, **no prazo de 3 (três) horas**, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.
- 7.28.3. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita **no chat** pelo licitante, antes de findo o prazo.
- 7.29. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

8 DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA

- 8.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade de preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no parágrafo único do art. 7º e no §9º do art. 26 do Decreto nº 10.024/2019.
- 8.2. A análise da exequibilidade da **Proposta de Preços deverá ser realizada com o auxílio da Planilha de Custos e Formação de Preços**, a ser preenchida pelo licitante em relação à sua proposta final, conforme **ANEXO III** deste Edital.
- 8.3. A **Planilha de Custos e Formação de Preços** deverá ser encaminhada pelo licitante exclusivamente via sistema, no prazo de **03 (três) horas**, contado da solicitação do Pregoeiro, com os respectivos valores adequados ao lance vencedor e será analisada pelo Pregoeiro no momento da aceitação do lance vencedor.
- 8.4. A inexecuibilidade dos valores referentes a itens isolados da Planilha de Custos e Formação de Preços não caracteriza motivo suficiente para a desclassificação da proposta, desde que não contrariem exigências legais.



- 8.5. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor, nos termos do item 9.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017, que:
- 8.5.1. não estiver em conformidade com os requisitos estabelecidos neste edital;
 - 8.5.2. contenha vício insanável ou ilegalidade;
 - 8.5.3. não apresente as especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência;
 - 8.5.4. apresentar preço final superior ao preço máximo fixado (Acórdão nº 1455/2018-TCU – Plenário), desconto menor do que o mínimo exigido, ou que apresentar preço manifestamente inexequível.
 - 8.5.4.1. Quando o licitante não conseguir comprovar que possui ou possuirá recursos suficientes para executar a contento o objeto, será considerada inexequível a proposta de preços ou menor lance que:
 - 8.5.4.1.1. For insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.
 - 8.5.4.1.2. Apresentar um ou mais valores da planilha de custo que sejam inferiores àqueles fixados em instrumentos de caráter normativo obrigatório, tais como leis, medidas provisórias e convenções coletivas de trabalho vigentes.
- 8.6. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 3º do artigo 43 da Lei nº 8.666, de 1993 e a exemplo das enumeradas no item 9.4 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG N. 5, de 2017, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.
- 8.7. Quando o licitante apresentar preço final inferior a **30% (trinta por cento)** da média dos preços ofertados para o mesmo item, e a inexequibilidade da proposta não for flagrante e evidente pela análise da proposta de preços, não sendo possível a sua imediata desclassificação, será obrigatória a realização de diligências para aferir a legalidade e exequibilidade da proposta.
- 8.8. Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.



- 8.8.1. Na hipótese de necessidade de suspensão de sessão pública para a realização de diligências, com vista ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, **vinte e quatro horas** de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.
- 8.9. **O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de 3 (três) horas, sob pena de não aceitação da proposta.**
- 8.9.1. **É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.**
- 8.9.2. Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se as planilhas de custo readequadas com o valor final ofertado.
- 8.10. Todos os dados informados pelo licitante em sua planilha deverão refletir com fidelidade os custos especificados e a margem de lucro pretendida.
- 8.11. O Pregoeiro analisará a compatibilidade dos preços unitários apresentados na Planilha de Custos e Formação de Preços com aqueles praticados no mercado em relação aos insumos e também quanto aos salários das categorias envolvidas na contratação;
- 8.12. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo licitante, no prazo indicado pelo Pregoeiro, desde que não haja majoração do preço.
- 8.12.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas.
- 8.12.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.
- 8.13. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante da solução ou da área especializada no objeto.
- 8.14. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.
- 8.15. Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a sua continuidade.
- 8.16. Nos itens não exclusivos para a participação de microempresas e empresas de pequeno porte, sempre que a proposta não for aceita, e antes de o Pregoeiro passar à subsequente, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos



artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida, se for o caso.

8.17. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o pregoeiro verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital.

9 DA HABILITAÇÃO

9.1. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

- a) SICAF;
- b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);
- c) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php).
- d) Lista de Inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União - TCU;

9.1.1. Para a consulta de licitantes pessoa jurídica poderá haver a substituição das consultas das alíneas “b”, “c” e “d” acima pela Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do TCU (<https://certidoesapf.apps.tcu.gov.br/>).

9.1.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

9.1.2.1. Caso conste na Consulta de Situação do Fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

9.1.2.1.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

9.1.2.1.2. O licitante será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação.

9.1.3. Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.



- 9.1.4. No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.
- 9.2. Caso atendidas as condições de participação, a habilitação do licitante será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e à qualificação econômica financeira, conforme o disposto na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018.
- 9.2.1. O interessado, para efeitos de habilitação prevista na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018 mediante utilização do sistema, deverá atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas;
- 9.2.2. É dever do licitante atualizar previamente as comprovações constantes do SICAF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada.
- 9.2.3. O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do licitante, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões feita pelo Pregoeiro lograr êxito em encontrar a (s) certidão (ões) válida (s), conforme art. 43, §3º, do Decreto 10.024, de 2019.
- 9.3. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, **no prazo de 3 (três) horas**, sob pena de inabilitação.
- 9.4. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante a apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.
- 9.5. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.
- 9.6. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.
- 9.6.1. Serão aceitos registros de CNPJ de licitante matriz e filial com diferentes números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.



9.7. Ressalvado o disposto do item 5.3, os licitantes deverão encaminhar, nos termos deste Edital, a documentação nos itens a seguir, para fins de habilitação.

9.8. Habilitação jurídica:

- 9.8.1. No caso de empresário individual, inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;
- 9.8.2. Em se tratando de Microempreendedor Individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br;
- 9.8.3. No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;
- 9.8.4. Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser a participante sucursal, filial ou agência;
- 9.8.5. No caso de sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;
- 9.8.6. Decreto de autorização, em se tratando de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País;
- 9.8.7. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

9.9. Regularidade fiscal e trabalhista:

- 9.9.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;
- 9.9.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.
- 9.9.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);



- 9.9.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
- 9.9.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual OU municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 9.9.6. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual OU Municipal do domicílio ou sede do licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- 9.9.7. Caso o licitante seja considerado isento dos tributos estaduais OU municipais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Municipal do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei;

9.10. Qualificação Econômico-Financeira:

- 9.10.1. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante;
- 9.10.2. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta;
- 9.10.2.1. No caso de empresa constituída no exercício social vigente, admite-se a apresentação de balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao período de existência da sociedade;
- 9.10.2.2. É admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou contrato/estatuto social.
- 9.10.3. Comprovação da boa situação financeira da empresa mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \text{Ativo Circulante}$$



Passivo Circulante

- 9.10.4. As empresas que apresentarem resultado inferior ou igual a 1(um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), deverão comprovar patrimônio líquido de **10% (dez por cento)** do valor total estimado da contratação ou do item pertinente.

9.11. Qualificação Técnica:

- 9.11.1. As empresas licitantes deverão apresentar **ATESTADO(S)** de Capacidade Técnica (ACT) em nome da licitante emitido (s) por pessoa (s) jurídica (s) de direito público ou privado que **comprove experiência mínima de 12 meses na execução de serviços de Suporte ao Usuário, Sustentação de Infraestrutura para Aplicações, Armazenamento e Backup, Sustentação de Banco de Dados, Administração de Dados, Conectividade e Comunicação, Segurança de TIC, Gerenciamento de Serviços de TIC, Monitoramento de Serviços de TIC** semelhante aos solicitados no Termo de Referência.

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

- I. **Execução de serviços de suporte a usuários de TIC, na modalidade Central de Serviços de TIC (1º e 2º níveis), envolvendo, no mínimo:**
 - a) Serviço de **suporte remoto e local a usuários de TIC, com pelo menos 530 (quinhentos e trinta) estações de trabalho entre desktops e notebooks;**
 - b) Operação de Central de Serviços de TIC, com cobertura de **atendimento remoto e presencial, para um único ambiente de TIC composto por, no mínimo, 380 (trezentos e oitenta) usuários de rede**, utilizando ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC;
 - c) Atendimento a suporte a serviços informatizados por meio do Centro de Serviços (*Service Desk*), com atendimento de 1º nível e 2º nível que compreenda suporte presencial e remoto, e com estabelecimento de indicadores de atendimento, **durante um período mínimo contínuo na mesma empresa, de 1 (um) ano, com um mínimo mensal médio de 400 (quatrocentos) chamados**, dentre requisições, incidentes e/ou problemas;
 - d) **Serviço de instalação, configuração e pequenos reparos em desktops, notebooks, scanners, impressoras, projetores e smartphones;**
 - e) **Serviço de remoção de vírus, spywares e softwares maliciosos; e**
 - f) Serviço de orientação aos usuários na correta operação dos equipamentos e programas disponibilizados.



- I. **Execução de serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC (3º nível), envolvendo, no mínimo:**
- a) Serviços de suporte na área de infraestrutura com “acordo de nível de serviços”, garantindo nível de disponibilidade mensal dos sistemas críticos dentro dos padrões acordados em contrato;
 - b) Administração, configuração e sustentação em Microsoft Exchange em ambiente híbrido (nuvem e on-premises) com, **no mínimo, 464 (quatrocentos e sessenta e quatro) caixas postais;**
 - c) Administração, configuração, operação e manutenção de sistemas operacionais em ambiente com, no mínimo, **46 (quarenta e seis) servidores Linux;**
 - d) Administração, configuração, operação e manutenção de Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD) em tecnologias Microsoft SQL Server em ambiente de alta disponibilidade;
 - e) Instalação, configuração e administração de ambientes e servidores de virtualização VMware ou correlato;
 - f) Administração, configuração e sustentação de solução de armazenamento, em ambiente computacional constituído de SAN (Storage Area Network) e NAS (Network Attached Storage), composta por Solução de Armazenamento Corporativa (Storage), **com capacidade total mínima de armazenamento de 175 (cento e setenta e cinco) TB;**
 - g) Administração, configuração, operação e manutenção de solução de backup e restauração de dados;
 - h) Configuração, administração e sustentação de soluções de Segurança da Informação incluindo *antivírus, antispam, firewall*, Sistema de Prevenção a Intrusão (IPS), *proxy* e VPN em ambiente de TIC com, no mínimo, **450 (quatrocentos e cinquenta) estações de trabalho;**
 - i) Configuração, administração, gerenciamento e sustentação de Central de Comunicação baseada na tecnologia VoIP;
 - j) Configuração, administração, evolução e aplicação das melhoras práticas em soluções de integração contínua e entrega contínua (CI/CD) com arquitetura similar a utilizada na Contratante;
 - k) Instalação, customização, configuração, administração de ferramenta de monitoramento *Zabbix*, com integração com solução de gerenciamento de serviços (ITSM) e solução de gerenciamento de configuração e ativos de serviços;



- l) Implantação e operação de ambientes de monitoramento de TIC na modalidade NOC (*Network Operation Center*) e SOC (*Security Operation Center*); e
 - m) Gerenciamento de Projetos, seguindo as boas práticas de modelos de referência como *PMBOK*, *MGP-SISP* ou outros.
 - II. **Execução de serviços de instalação, configuração, parametrização, customização, operação e manutenção de solução de gerenciamento de serviços de TIC, compatível com os requisitos especificados para a ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC (Anexo II) a ser adotada na presente Contratação;**
 - III. **Execução de serviços de Central de Serviços de TIC e Gerenciamento de Infraestrutura de TIC baseados nas melhores práticas do modelo *ITIL*, preferencialmente alinhados à versão *ITIL v3* ou superior ou de acordo com a norma ISO/IEC-20000, com execução de, no mínimo, 03 (três) processos de gerenciamento de serviços;**
 - IV. **Execução de serviços de implantação, configuração e customização de Central de Serviços de TIC e Gerenciamento de Infraestrutura de TIC, processos e fluxos operacionais para o gerenciamento do ciclo de vida de serviços, seguindo as melhores práticas do modelo *ITIL v3* ou superior, contendo, minimamente, 03 (três) processos de gerenciamento de serviços customizados na ferramenta de ITSM; e**
 - V. **Execução de serviços de implantação, implementação, customização, configuração, sustentação e administração de ferramenta de ITSM, configurada e integrada à uma solução de BI (*Business Intelligence*), gerando relatórios para análise de dados e relatórios de desempenho.**
- 9.11.3. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;
- 9.11.4. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5, de 2017.
- 9.11.5. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.
- 9.11.6. Deverá haver a comprovação da experiência mínima de **12 (doze) meses** na prestação dos serviços, sendo aceito o somatório de atestados de períodos



diferentes, não havendo obrigatoriedade de os **12 (doze) meses** serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

9.11.7. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, consoante o disposto no item 10.10 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

9.11.8. **DECLARAÇÃO de que instalará escritório em Brasília – Distrito Federal**, a ser comprovado no prazo máximo de **60 (sessenta) dias** contado a partir da vigência do contrato, em cumprimento ao disposto no item 10.6, 'a', do anexo VII da IN SEGES/MP nº 05/2017, **conforme modelo Anexo**, deste Edital. Caso a licitante já disponha de matriz, filial ou escritório no local definido, deverá declarar a instalação/manutenção do escritório.

9.11.9. As empresas, cadastradas ou não no SICAF, deverão apresentar **ATESTADO DE VISTORIA** assinado pelo servidor responsável:

9.11.9.1. A licitante, ou seu representante legal, devidamente identificado, poderá realizar a vistoria no endereço da Contratante (Esplanada dos Ministérios Bloco "U" sala 46 - Térreo, Brasília/DF , acompanhado por servidor da contratante designado para este fim de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h, cujo agendamento deverá ser efetuado pelo e-mail (ciet@mme.gov.br), com antecedência mínima de **48 (quarenta e oito) horas**, impreterivelmente, até 1 (dia) dia útil anterior à data prevista para a realização da abertura da licitação.

9.11.9.2. A Licitante deverá assinar e apresentar à Contratante, por meio de seus representantes legais, o **TERMO DE SIGILO** para realizar a vistoria prévia e ter acesso às informações detalhadas acerca da infraestrutura de TIC da Contratante.

9.11.9.3. O atestado de vistoria poderá ser substituído por **DECLARAÇÃO** emitida pelo licitante em que conste, alternativamente, ou que conhece as condições locais para execução do objeto; ou que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do trabalho, assume total responsabilidade por este fato e não utilizará deste para quaisquer questionamentos futuros que ensejem desavenças técnicas ou financeiras com a contratante.

9.12. Os licitantes estarão obrigados, ainda, à apresentação das **DECLARAÇÕES** implantadas nas licitações eletrônicas do Portal de Compras Governamentais e dos seguintes documentos:



- a) **Declaração que inexistente fato superveniente impeditivo da habilitação**, conforme parágrafo segundo do artigo 32 da Lei nº 8.666/93 e de acordo com o modelo do **Anexo** deste Edital;
- b) **Declaração que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno**, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, e inciso V do artigo 27 da Lei nº 8.666/93, acrescido pela Lei nº 9.854 de 27 de outubro de 1999, conforme o modelo do **Anexo** deste Edital;
- c) **Declaração que não possui, em sua cadeia produtiva**, empregados que executam trabalho degradante ou forçado, observado o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal, conforme o modelo do **Anexo** deste Edital;
- d) **Declaração de Elaboração Independente de Proposta** conforme estabelecido na Instrução Normativa/SLTI/MP nº 02, de 16/09/2009, de acordo com o modelo do **Anexo** deste Edital;
- e) **Declaração de Microempresa (ME) ou Empresa de Pequeno Porte (EPP), de que não ultrapassou o limite de faturamento e que cumpre os requisitos estabelecidos no art. 3º da Lei Complementar nº 123**, de 14 de dezembro de 2006, que a empresa está apta a usufruir o tratamento favorecido estabelecido nos artigos 42 a 49 da referida Lei Complementar, conforme o modelo do **Anexo** deste Edital;
- f) **Declaração de que está ciente e concorda** com as condições contidas neste Edital e seus Anexos, bem como de que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos neste Edital;
- g) **Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT)**, expedida gratuita e eletronicamente, para comprovar a inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, de acordo com o artigo 3º da Lei nº 12.440, de 07 de julho de 2011;
- h) **Declaração** informando se os serviços são produzidos ou prestados por empresas que comprovem o cumprimento de **reserva de cargos** prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às **regras de acessibilidade** previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991;
- i) **Declaração** que cumpre a **cota de aprendizagem** nos termos estabelecidos no art. 429 da Consolidação das Leis Trabalhistas – CLT;
- j) **Declaração** que não se enquadra em nenhum dos impedimentos previstos no art. 3º do Decreto nº 7.203, de 4 de junho de 2010 que dispõe sobre a **vedação de nepotismo** no âmbito da Administração Pública Federal.



- 9.13. O licitante enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado (a) da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal e (b) da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício.
- 9.14. A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal e trabalhista não impede que a licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte seja declarada vencedora, uma vez que atenda a todas as demais exigências do edital.
- 9.14.1. A declaração do vencedor acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação.
- 9.15. Caso a proposta mais vantajosa seja ofertada por microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa equiparada, e uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal e trabalhista, a mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após a declaração do vencedor, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério da administração pública, quando requerida pelo licitante, mediante apresentação de justificativa.
- 9.16. A não-regularização fiscal e trabalhista no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa com alguma restrição na documentação fiscal e trabalhista, será concedido o mesmo prazo para regularização.
- 9.17. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.
- 9.18. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.
- 9.19. Nos itens não exclusivos a microempresas e empresas de pequeno porte, em havendo inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos artigos 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.
- 9.20. Constatado o atendimento às exigências de habilitação fixadas no Edital, o licitante será declarado vencedor.



10 DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA

10.1 A Proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no prazo de 3 (três) horas, a contar da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico e deverá:

10.1.1 Ser redigida em língua portuguesa, datilografada ou digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo licitante ou seu representante legal.

10.1.2 Apresentar a **Proposta de Preços contendo a Planilha de Custos e formação de Preços**, devidamente ajustada ao lance vencedor, em conformidade com o **Modelo** anexo a este instrumento convocatório.

10.1.3 Conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento.

10.2 A Proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso.

10.2.1 Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

10.3 Os preços deverão ser expressos em moeda corrente nacional, o valor unitário em algarismos e o valor global em algarismos e por extenso (art. 5º da Lei nº 8.666/93).

10.3.1 Ocorrendo divergência entre os preços unitários e o preço global, prevalecerão os primeiros; no caso de divergência entre os valores numéricos e os valores expressos por extenso, prevalecerão estes últimos.

10.4 A oferta deverá ser firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto deste Edital, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a mais de um resultado, sob pena de desclassificação.

10.5 A proposta deverá obedecer aos termos deste Edital e seus Anexos, não sendo considerada aquela que não corresponda às especificações ali contidas ou que estabeleça vínculo à proposta de outro licitante.

10.6 As propostas que contenham a descrição do objeto, o valor e os documentos complementares estarão disponíveis na internet, após a homologação.

11 DOS RECURSOS

11.1 O Pregoeiro declarará o vencedor e, depois de decorrida a fase de regularização fiscal e trabalhista de microempresa ou empresa de pequeno porte, se for o caso, concederá o prazo de no mínimo **trinta minutos**, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.



11.2 Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.

11.2.1 Nesse momento o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

11.2.2 A falta de manifestação motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito.

11.2.3 Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo **de três dias** para apresentar as **razões**, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem **contrarrazões** também pelo sistema eletrônico, em outros **três dias**, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

11.3 O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

11.4 Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no endereço constante neste Edital.

12 DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA

12.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

12.1.1. Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

12.1.2. Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato, não retirar o instrumento equivalente ou não comprovar a regularização fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123/2006, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

12.2. Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

12.2.1. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico ("chat"), e-mail, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

12.2.2. A convocação feita por e-mail dar-se-á de acordo com os dados contidos no SICAF, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.



13 DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

- 13.1 O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do Pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.
- 13.2 Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

14 DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

- 14.1 Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes do Termo de Referência e no Termo de Contrato.

15 DO TERMO DE CONTRATO

- 15.1 Após a homologação da licitação, em sendo realizada a contratação, será firmado Termo de Contrato.
- 15.2 O adjudicatário terá o prazo de **5 (cinco) dias úteis**, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato, sob pena de decair do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.
- 15.2.1 Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinado e devolvido no prazo de **5 (cinco) dias**, a contar da data de seu recebimento.
- 15.2.2 O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.
- 15.3 O prazo de vigência da contratação é o previsto no instrumento contratual
- 15.4 Previamente à contratação a Administração realizará consulta ao **SICAF** para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018, e nos termos do art. 6º, III, da Lei nº 10.522, de 19 de julho de 2002, consulta prévia ao CADIN.
- 15.4.1 Nos casos em que houver necessidade de assinatura do instrumento de contrato, e o fornecedor não estiver inscrito no SICAF, este deverá proceder ao seu cadastramento, sem ônus, antes da contratação.



15.4.2 Na hipótese de irregularidade do registro no SICAF, o contratado deverá regularizar a sua situação perante o cadastro no prazo de até **05 (cinco) dias úteis**, sob pena de aplicação das penalidades previstas no edital e anexos.

15.5 Na assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, será exigida a comprovação das condições de habilitação consignadas no edital, que deverão ser mantidas pelo licitante durante a vigência do contrato ou da ata de registro de preços.

15.6 Na hipótese de o vencedor da licitação não comprovar as condições de habilitação consignadas no edital ou se recusar a assinar o contrato ou a ata de registro de preços, a Administração, sem prejuízo da aplicação das sanções das demais cominações legais cabíveis a esse licitante, poderá convocar outro licitante, respeitada a ordem de classificação, para, após a comprovação dos requisitos para habilitação, analisada a proposta e eventuais documentos complementares e, feita a negociação, assinar o contrato ou a ata de registro de preços.

15.7 A licitante vencedora deverá apresentar a comprovação da pessoa física, indicada como representante da pessoa jurídica a ser contratada, da sua competência para a assinatura do Contrato e assunção de respectivas responsabilidades, preferencialmente, por procuração em cartório.

16 DO REAJUSTAMENTO EM SENTIDO GERAL

16.1 As regras acerca do reajustamento em sentido geral do valor contratual são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Edital.

17 DO MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

17.1 O modelo de gestão do contrato, contemplando os critérios de recebimento e aceitação do objeto, os procedimentos de testes e inspeção e os critérios de fiscalização, com base nos níveis mínimos de serviço/níveis de qualidade definidos, estão previstos no Termo de Referência.

18 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

18.1 As obrigações da Contratante e da Contratada são as estabelecidas no Termo de Referência.

19 DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

19.1 A contratada deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental, de acordo com o art. 225 da Constituição Federal/88, e em conformidade com o art. 3º da Lei nº 8.666/93 e com o art. 6º da Instrução Normativa/SLTI/MPOG nº 01, de 19 de janeiro de 2010 (*Crítérios e práticas de sustentabilidade*).



19.2 Seguir as orientações consignadas no **Guia Nacional de Contratações Sustentáveis**, da Câmara Nacional de Sustentabilidade – CNS/CGU/AGU, 5ª Edição, julho de 2022. Disponível em https://www.gov.br/aqu/pt-br/composicao/cqu/cqu/quias/qncs_082022.pdf

Identificar existência de novas metodologias, soluções ou inovações que melhor atendam às necessidades da Administração, com menor impacto ambiental negativo no uso de produtos e serviços, minimizando a poluição e a pressão sobre os recursos naturais.

19.3 Demonstrar os resultados pretendidos e alcançados em termos de economicidade e de melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais ou financeiros disponíveis, inclusive com respeito a impactos ambientais positivos, bem como de melhoria da qualidade de produtos/serviços oferecidos à Administração.

19.4 Oferecer ao mercado produtos e serviços sustentáveis, como regra geral, (realizar consultas no Catálogo de materiais sustentáveis – CATMAT Sustentável)

19.5 Que os bens sejam constituídos, no todo ou em parte, por material reciclado, atóxico, biodegradável, conforme ABNT NBR 15448-1 e 15448-2;

19.6 São considerados critérios e práticas sustentáveis, entre outras:

- a) baixo impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água;
- b) utilizar produtos de baixa toxicidade;
- c) Priorizar o uso de produtos nos quais o processo de produção levou em consideração a redução de Dióxido de carbono (CO₂) e Óxidos de nitrogênio (NO_x);
- d) Promover a reciclagem do lixo, e se possível, a reutilização de insumos;
- e) Reduzir o consumo e evitar desperdício de materiais;
- f) Preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local;
- g) Maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia e outros recursos naturais;
- h) Maior vida útil e menor custo de manutenção de bens e equipamentos e estímulo de serviços sustentáveis;
- i) Uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais;
- j) Maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local;
- k) Considerar medidas para minimizar a geração de resíduos e rejeitos e prever sua destinação ambiental adequada;
- l) Adotar normas técnicas, de saúde e de segurança do trabalho adequadas, etc.



- 19.7 Fornecer bens e materiais que atendam às normas técnicas, elaboradas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), com o objetivo de aferir e garantir a aplicação dos requisitos mínimos de qualidade, utilidade, resistência e segurança dos materiais utilizados;
- 19.8 Acondicionar os bens, preferencialmente, em embalagem individual adequada, com o menor volume possível, que utilize materiais recicláveis, de forma a garantir a máxima proteção durante o transporte e o armazenamento;
- 19.9 Que os bens sejam constituídos, no todo ou em parte, por material reciclado, atóxico, biodegradável, conforme ABNT NBR 15448-1 e 15448-2;
- 19.10 Que sejam observados os requisitos ambientais para a obtenção de certificação do **Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – INMETRO** como produtos sustentáveis ou de menor impacto ambiental em relação aos seus similares.
- 19.11 Observar as seguintes diretrizes de caráter ambiental:
- 19.11.1 Qualquer instalação, equipamento ou processo, situado em local fixo, que libere ou emita matéria para a atmosfera, por emissão pontual ou fugitiva, utilizado na execução contratual, deverá respeitar os limites máximos de emissão de poluentes admitidos na Resolução CONAMA nº 382, de 26/12/2006, e legislação correlata, de acordo com o poluente e o tipo de fonte;
- 19.11.2 Na execução contratual, conforme o caso, a emissão de ruídos não poderá ultrapassar os níveis considerados aceitáveis pela Norma NBR-10.151 - Avaliação do Ruído em Áreas Habitadas visando o conforto da comunidade, da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, ou aqueles estabelecidos na NBR-10.152 - Níveis de Ruído para conforto acústico, da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, nos termos da Resolução CONAMA nº 01, de 08/03/90, e legislação correlata;
- 19.11.3 Nos termos do artigo 4º, § 3º, da Instrução Normativa SLTI/MP nº 1, de 19/01/2010, deverão ser utilizados, na execução contratual, agregados reciclados, sempre que existir a oferta de tais materiais, capacidade de suprimento e custo inferior em relação aos agregados naturais, inserindo-se na planilha de formação de preços os custos correspondentes;

20 DO PAGAMENTO

- 20.1 As regras acerca do pagamento são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Edital.



20.1.1 É admitida a cessão de crédito decorrente da contratação de que trata este Instrumento Convocatório, nos termos do previsto na minuta contratual anexa a este Edital.

21 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

21.1 Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, o licitante/adjudicatário que:

21.1.1 Não assinar o termo de contrato, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;

21.1.2 Não assinar a ata de registro de preços, quando cabível;

21.1.3 Apresentar documentação falsa;

21.1.4 Deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

21.1.5 Ensejar o retardamento da execução do objeto;

21.1.6 Não manter a proposta;

21.1.7 Cometer fraude fiscal;

21.1.8 Comportar-se de modo inidôneo;

21.2 As sanções do item acima também se aplicam aos integrantes do cadastro de reserva, em pregão para registro de preços que, convocados, não honrarem o compromisso assumido injustificadamente.

21.3 Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os licitantes, em qualquer momento da licitação, mesmo após o encerramento da fase de lances.

21.4 O licitante/adjudicatário que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, e quando não houver disposição específica no Termo de Referência, às seguintes sanções:

21.4.1 **Advertência por faltas leves**, assim entendidas como aquelas que não acarretarem prejuízos significativos ao objeto da contratação;

21.4.2 **Multa de 0,5% (meio por cento)** sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do licitante;

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



21.4.4 Impedimento de licitar e de contratar com a União e descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até cinco anos;

21.4.4.1 A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como **infração administrativa** neste Edital.

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

21.5 **Nos termos do art. 7º da Lei nº 10.520/02 e do art. 49 do Decreto nº 10.024/2019**, na fase licitatória, a empresa participante está sujeita a penalidade de impedimento de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e descredenciamento do SICAF nos seguintes prazos:

21.6 Deixar de entregar os documentos e proposta exigidos neste Edital, quando convocada pelo Pregoeiro: **até 1 ano**;

21.7 Apresentar documentação falsa na licitação: **até 5 anos e descredenciamento do SICAF**, sendo o ato devidamente comunicado ao Ministério Público Federal;

21.8 Ensejar o retardamento da execução do objeto deste Edital: **até 1 ano**;

21.9 Não manter a proposta apresentada na licitação: **até 1 ano**;

21.10 Comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa, ou cometer fraude fiscal: **até 5 anos** e descredenciamento do SICAF.

21.11 A penalidade de multa pode ser aplicada cumulativamente com as demais sanções.

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

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



- 21.14 O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.
- 21.15 Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.
- 21.16 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.
- 21.17 A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.
- 21.18 **As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.**
- 21.19 **As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas no Termo de Referência.**

22 DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

- 22.1 Até **03 (três) dias úteis** antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital.
- 22.2 A impugnação poderá ser realizada por forma eletrônica, pelo e-mail licitacao@mme.gov.br ou por petição dirigida ou protocolada no endereço Esplanada dos Ministérios Bloco "U" Sala 446 – Brasília/DF – CEP – 70.065-900 – Comissão Permanente de Licitações.
- 22.3 Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração deste Edital e seus anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de até **2 (dois) dias úteis** contados da data de recebimento da impugnação.
- 22.4 Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.
- 22.5 Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até **03 (três) dias úteis** anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico via internet, no endereço indicado no Edital.
- 22.6 O Pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de **2 (dois) dias úteis**, contado da data de recebimento do pedido, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do Edital e dos anexos.



22.7 As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

22.7.1 A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

22.8 As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a Administração.

23 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

23.1 Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.

23.2 Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

23.3 Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília – DF.

23.4 No julgamento das propostas e da habilitação, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

23.5 A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

23.6 As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

23.7 Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

23.8 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

23.9 O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

23.10 Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.



23.11 O Edital está disponibilizado, na íntegra, nos endereços eletrônicos www.gov.br/compras/pt-br e <https://www.gov.br/mme/pt-br/acesso-a-informacao/licitacoes-e-contratos/licitacoes>, também poderão ser lidos e/ou obtidos no endereço Esplanada dos Ministérios Bloco “U” Sala 446 – Brasília/DF – CEP – 70.065-900, nos dias úteis, no horário das 09:00 horas às 12:00 horas e das 14:00 horas as 17:00 horas, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

23.12 Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes **Anexos**:

23.12.1 ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA e seus Anexos:

23.12.1.1 Anexo I - Modelo de Contratação de Serviços de TIC;

23.12.1.2 Anexo II - Descrição Detalhada do Modelo de Execução e Gestão;

23.12.1.3 Anexo III - Dimensionamento das Necessidades;

23.12.1.4 Anexo IV Especificação Técnica dos Serviços;

23.12.1.5 Anexo V - Descrição Detalhada das Atividades;

23.12.1.6 Anexo VI - Descrição do Ambiente de TIC;

23.12.1.7 Anexo VII - Níveis Mínimos de Serviços (NMS)

23.12.1.8 Anexo VIII - Catálogo de Serviços Negocial;

23.12.1.9 Anexo IX - Catálogo de Serviços de TIC;

23.12.1.10 Anexo X- Modelo Planilha de Estimativa do Valor da Contratação;

23.12.1.11 Anexo XI - Modelo de Proposta de Preços

23.12.1.12 Anexo XII- Termo de Sigilo para Vistoria

23.12.1.13 Anexo XIII- Modelo de Declaração de Vistoria

23.12.1.14 Anexo XIV - Modelo de Declaração de Recusa de Vistoria

23.12.1.15 Anexo XV- Minuta de Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo;

23.12.1.16 Anexo XVI - Minuta de Termo de Ciência;

23.12.1.17 Anexo XVII - Modelo de Ordem de Serviço (OS);

23.12.1.18 Anexo XVIII - Modelo de Termo de Recebimento Provisório; e

23.12.1.19 Anexo XIX - Modelo de Termo de Recebimento Definitivo.

23.12.2 ANEXO II - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS;

23.12.3 ANEXO III - MODELO DE DECLARAÇÕES;



23.12.4 ANEXO IV - MINUTA DE TERMO DE CONTRATO.

24 DO FORO

- 24.1 As questões decorrentes da execução do objeto deste Edital, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão apreciadas e julgadas no foro da Justiça Federal da Seção Judiciária do Distrito Federal, com exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

Brasília/DF, 16 de maio de 2023

Secretaria Executiva
Ministério de Minas e Energia



ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

(Processo Administrativo nº 48340.002974/2021-36)

1 DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de operação de **infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)**, de modo a garantir a disponibilidade, a integridade, a resiliência e a segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseados em TIC e ainda prestar serviço de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos *softwares* relacionados às atividades dos usuários do Ministério de Minas e Energia (MME), em Brasília/DF, conforme condições e especificações constantes no Termo de Referência e seus Anexos.

2 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

2.1 DESCRIÇÃO DETALHADA, MOTIVADA E JUSTIFICADA DA SOLUÇÃO DE TIC

2.1.1 Em 15 de junho de 2021, a Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital/Secretaria de Governo Digital (SGD) do Ministério da Economia (ME), por meio da Portaria nº 6.432, estabeleceu o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Poder Executivo Federal, frente às recomendações dispostas no Acórdão nº 2.037/2019-TCU - Plenário e o Acórdão nº 1.508/2020-TCU-Plenário, o qual tornou-se de utilização obrigatória para a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Poder Executivo Federal.

2.1.2 Tal Portaria define que a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos e mensurados a partir da estimativa de Categorias de Serviço e seus respectivos Perfis de Trabalho, por meio de Mapa de Pesquisa Salarial de Referência, utilização de Fator-K único, apoiados por um modelo de Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal dos Serviços, elaborados e mantidos pelo Órgão Central do SISP.

2.1.3 O modelo é composto de ações de compreensão do ambiente de TIC por parte do órgão ou entidade, levantamento de dados históricos para fundamentar a estimativa



dos perfis profissionais e seus quantitativos necessários para a prestação do serviço. Com essa estrutura, busca-se vincular a execução dos serviços a critérios objetivos de qualidade e resultados, bem como prover maior previsibilidade do cronograma físico e financeiro da execução contratual e maior transparência dos custos associados para a Contratante.

- 2.1.4 Assim, ressalta-se que o modelo se refere à contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, sem a dedicação exclusiva de mão de obra, orientado ao atendimento de níveis de serviços previamente estabelecidos, observando as práticas de gerenciamento de serviços descritas na série ABNT NBR ISO 20.000:2020, assim como em práticas ágeis de *DevSecOps*, não se configurando contratação por homem/hora, tampouco por postos de trabalho.
- 2.1.5 O escopo deste modelo abrange a prestação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, que compreendem a implantação, a manutenção, as melhorias e a execução contínua de serviços relacionados à monitoração e à sustentação de infraestrutura de TIC e ao suporte técnico de microinformática aos usuários do órgão.
- 2.1.6 Os serviços descritos neste modelo compreendem a operação de infraestrutura, bem como o atendimento a usuários de TIC, em que entende-se por operação de infraestrutura de TIC a prestação de serviços técnicos que estão relacionados à segurança da informação, intercomunicação e rede de comunicação de voz e dados, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de *backup*, recursos de armazenamento de dados, monitoramento e gerenciamento operacional, enquanto o atendimento a usuários de TIC compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos *softwares* relacionados às atividades dos usuários do órgão.
- 2.1.7 A operação de infraestrutura de TIC é um serviço fundamental para a garantia da disponibilidade, integridade, resiliência e segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseado em TIC do órgão, enquanto o atendimento a usuários de TIC compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos *softwares* relacionados às atividades dos usuários do órgão.
- 2.1.8 Desse modo, ambos os serviços descritos neste modelo são serviços passíveis de execução indireta, nos termos da legislação vigente, e constituem em atividades de alta relevância, por apoiar processos finalísticos e administrativos das instituições que integram a Administração, contribuindo assim para manter em funcionamento as operações e funções dos diversos órgãos.



2.1.9 Além disso, os citados serviços são considerados comuns, pois os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, sendo prestados preferencialmente por empresas fornecedoras de serviço técnico de TIC.

2.1.10 Os serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC são considerados soluções de TIC e devem se orientar pelos dispositivos constantes da INº 01/2019 SGD/ME, bem como pelas demais diretrizes constantes neste modelo de contratação. Portanto, foi observado para esta Contratação, também, o disposto nos Arts. 3º, 4º e 5º da citada Instrução.

Art. 3º Não poderão ser objeto de contratação:

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

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

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

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

Art. 5º É vedado:

I - estabelecer vínculo de subordinação com funcionários da contratada;
II - prever em edital a remuneração dos funcionários da contratada;
III - indicar pessoas para compor o quadro funcional da contratada;
IV - demandar a execução de serviços ou tarefas estranhas ao objeto da contratação, mesmo que haja anuência do preposto ou da própria contratada;
V - reembolsar despesas com transporte, hospedagem e outros custos operacionais, que devem ser de exclusiva responsabilidade da contratada;
VI - prever em edital exigências que constituam intervenção indevida da Administração na gestão interna dos fornecedores;

VII - prever em edital exigência que os fornecedores apresentem, em seus quadros, funcionários capacitados ou certificados para o fornecimento da solução, antes da contratação;

VIII - adotar a métrica homem-hora ou equivalente para aferição de esforço, salvo mediante justificativa e sempre vinculada à entrega de produtos de acordo com prazos e qualidade previamente definidos;

IX - contratar por postos de trabalho alocados, salvo os casos justificados mediante a comprovação obrigatória de resultados compatíveis com o posto previamente definido;

X - fazer referências, em edital ou em contrato, a regras externas de fabricantes, fornecedores ou prestadores de serviços que possam acarretar na alteração unilateral do contrato por parte da contratada;

XI - nas licitações do tipo técnica e preço:

a) incluir critérios de pontuação técnica que não estejam diretamente relacionados com os requisitos da solução de TIC a ser contratada ou que frustrem o caráter competitivo do certame; e

b) fixar fatores de ponderação distintos para os índices "técnica" e "preço" sem que haja justificativa para essa opção.

XII - aceitar carta de exclusividade emitida pelos próprios fabricantes, fornecedores ou prestadores de serviços, devendo ser observado o disposto no inciso I do art. 25 da Lei nº 8.666, de 1993.

2.1.11 Por oportuno, registra-se que:

a) O objeto da contratação não incide nas hipóteses vedadas pelos artigos 3º, 4º e 5º da IN SGD/ME nº 1/2019;



- b) Trata de uma solução única, que dela derivam vários serviços dependentes entre si e que estão listados na descrição do objeto, não se constituindo em uma solução que possa ser parcelada;
- c) Os serviços da presente Contratação não se constituem em quaisquer das atividades previstas no art. 3º do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, cuja execução indireta é vedada, nem tão pouco constituem em serviços de avaliação, mensuração ou apoio à fiscalização de solução de TIC.

2.1.12 Os serviços a serem contratados pelo MME e abrangidos pelo modelo de referência são:

- a) Gerenciamento de Serviços de TIC;
- b) Sustentação de Aplicações;
- c) Armazenamento e *Backup*;
- d) Sustentação de Banco de Dados;
- e) Administração de Dados;
- f) Conectividade e Comunicação;
- g) Segurança de TIC;
- h) Monitoramento de Serviços de TIC; e
- i) Suporte Técnico de Microinformática.

2.1.13 Nesse contexto, o modelo é estruturado em Categorias de Serviços, separadas por especialidades, na qual cada Categoria de Serviço é composta por Perfis de Trabalho que possuem suas atribuições e atividades de referência, a serem desempenhadas de acordo com a especialidade de cada Categoria.

2.1.14 Os serviços de TIC englobados nesta Contratação contemplarão processos de gerenciamento de serviços formais, a fim de garantir condições adequadas de governança e gestão dos serviços de suporte e operação da TIC, além de prever a adoção de metodologias ágeis em projetos de infraestrutura, a exemplo da aplicação do conceito de DevSecOps, cuja adoção de tais práticas requer ações de mudança cultural e de organização da área de TIC.

2.1.15 Assim sendo, torna-se necessária a Contratação dos serviços para a prestação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, que englobem a implantação, a manutenção, as melhorias e a execução contínua de serviços relacionados à monitoração e à sustentação de infraestrutura de TIC e suporte técnico de microinformática aos usuários do órgão, de modo a entregar aos usuários internos e externos a facilidade e a celeridade no alcance de resultados almejados em prol do cumprimento das atribuições negociais da Pasta.



2.2 BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO DE TIC

2.2.1 O Objeto deste Termo de Referência engloba serviços técnicos especializados de atendimento a usuários e de operação de infraestrutura de TIC, contemplando, respectivamente, as áreas de Suporte Técnico de Microinformática, em 2 níveis de atendimento, e os Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e *DevOps*, Sustentação de Infraestrutura de TIC, Armazenamento e *Backup*, Banco de Dados, Administração de Dados, Conectividade, Telecomunicações, Segurança de TIC, Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC, Gerência de Suporte Técnico de TIC, Gerência de Infraestrutura de TIC, Gerência de Segurança da Informação, Monitoramento Operacional de Rede 24x7x365 (NOC) e Monitoramento de Segurança da Informação 24x7x365 (SOC), agrupados em Categorias de Serviço, aderentes às especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência e seus Anexos.

2.2.2 Assim sendo, ante as especificidades de cada serviço de TIC definido para atender as necessidades da Contratante, no que diz respeito a seus quantitativos, a especialização das equipes e a forma de mensuração das atividades realizadas, os serviços técnicos foram divididos em 2 (dois) itens de serviço, quais sejam, Item 1 - Serviços Técnicos de Atendimento a Usuários de TIC e Item 2 - Serviços Técnicos de Operação de Infraestrutura de TIC, cujos serviços estão agrupados em 1 (um) único grupo. Para cada Item de Serviço há várias subatividades, as quais estão detalhadas no Item 6 - Modelo de Execução do Contrato deste Termo de Referência.

2.2.3 Por fim, a Tabela 1 representa a composição da Solução de TIC, que corresponde ao Objeto da Contratação, assim como descreve os serviços, o código dos serviços, as quantidades e as métricas/unidades dos serviços a serem contratados.

| COMPOSIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC | | | | | | |
|------------------------------|-----|---|---------------|---------------------|-------------------|------------------|
| GRUPO | ID. | DESCRIÇÃO DOS BENS E SERVIÇOS | CÓDIGO CATSER | MÉTRICA OU UNIDADE* | QUANTIDADE MENSAL | QUANTIDADE TOTAL |
| 1 | 1 | Serviços Técnicos Especializados de Atendimento ao Usuário de TIC | 26980 | VAL/MÊS | 1 | 24 |
| | 2 | Serviços Técnicos Especializados de Operação de Infraestrutura de TIC | 27014 | VAL/MÊS | 1 | 24 |

*1) VAL/MÊS - Valor Fixo Mensal com aferição de níveis mínimos de serviços.

Tabela 1 - Composição da Solução de TIC

3 JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1 CONTEXTUALIZAÇÃO E JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

3.1.1 A evolução do uso de ferramentas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Ministério de Minas e Energia (MME) vem resultando em mudanças no perfil de tráfego das aplicações, com o aumento do uso de recursos da rede de comunicação e



dados e a exigência de maior disponibilidade de soluções de conectividade, intercomunicação, segurança da informação, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de backup, recursos de armazenamento de dados, monitoramento e gerenciamento operacional que, por sua vez, geram a necessidade de aperfeiçoamento dos serviços de gerenciamento, sustentação e operação da infraestrutura de TIC institucional.

- 3.1.2 Dessa forma, essas mudanças ocasionadas pelas constantes inovações tecnológicas requerem como estratégia de operação a constituição de uma equipe técnica altamente especializada na manutenção e no aprimoramento da infraestrutura de TIC organizacional, a qual representa vantagens para o usuário, já que possibilita maior agilidade e qualidade nos serviços prestados, para a equipe de TIC, uma vez que proporciona maior eficiência tendo em vista que dispõe de técnicos especialistas dedicados a resolução de problemas e a evolução do ambiente de TIC e, sobretudo, para o Ministério com garantia de disponibilidade, segurança e celeridade nos processos de tomada de decisão e no cumprimento das competências legais, com alto desempenho e eficácia, em que a falta ou a indisponibilidade de tais recursos prejudica a continuidade operacional das atividades setoriais e gera atrasos na entrega dos projetos e/ou processos de negócio, além de possíveis indisponibilidades dos serviços ofertados pela TIC do MME.
- 3.1.3 Assim, ressalta-se que a operação de infraestrutura de TIC é um serviço fundamental para a garantia da disponibilidade, da integridade, da resiliência e da segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseado em TIC, enquanto o atendimento a usuários de TIC compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários.
- 3.1.4 Em função disso, os serviços de suporte, operação e sustentação de uma infraestrutura de TIC configuram-se em atividades de alta relevância, por apoiarem processos finalísticos e administrativos das instituições que integram a Administração, contribuindo assim para manter em funcionamento as operações e as funções dos diversos órgãos, dado que o uso dos recursos tecnológicos torna-se uma ferramenta importante para a otimização das atividades administrativas e negociais, de modo a possibilitar a programação e/ou o planejamento de medidas que tornam os procedimentos e os processos de trabalho cada vez mais rápidos, seguros, integrados, eficientes e, principalmente, acessíveis aos usuários internos e externos.
- 3.1.5 Em face da abrangência e da capilaridade dos resultados a serem alcançados, no sentido de propiciar o aumento de produtividade e o crescimento da maturidade funcional do MME, a Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (CGTI) busca, de forma contínua, a atualização da infraestrutura tecnológica desta Pasta, com vistas



a garantir o alto índice de disponibilidade das aplicações e dos serviços com desempenho, qualidade e segurança, o que para a manutenção desse grau de excelência, implica na constante procura ou pesquisa por novas tecnologias e pela manutenção e a sustentação adequada das Soluções de TIC já implantadas, em consonância com os avanços tecnológicos disponíveis no mercado especializado, as necessidades organizacionais e as disposições legais vigentes.

- 3.1.6 No dia 18 de julho de 2017, o MME firmou o Contrato nº 21/2017, cujo o Objeto trata-se de "Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços técnicos que envolvem a implantação, operação e gestão continuada de Central de Suporte Técnico, com registro e acompanhamento de serviços de terceiros, visando prover a Contratante de serviços de manutenção e evolução da saúde operacional de infraestrutura e processos de trabalho remunerados exclusivamente por serviços entregues aferidos por Acordos de Nível de Serviço (ANS)", para atender as necessidades de prestação de serviços de manutenção de seu ambiente tecnológico, uma vez que este não dispõe de quadro próprio de pessoal especializado em TIC para a execução dos serviços propostos.
- 3.1.7 Tal Contrato prevê a execução dos serviços que contempla a Central de Serviços, que concentra todos os chamados e funciona como ponto único de contato com os usuários, recebendo todas as demandas e distribuindo-as para as unidades técnicas que a compõem, e ainda registrando todos os chamados para o pleno controle e o gerenciamento dos serviços demandados; a Sustentação de Infraestrutura de TIC, que representa as atividades de rotina para a sustentação, o monitoramento, a administração e a execução dos processos, rotinas e iniciativas necessárias para manter em funcionamento, em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia e sete dias da semana), os recursos corporativos de TIC; e a Melhoria (Projetos/Consultoria), que é responsável por toda e qualquer evolução tecnológica que requer o planejamento, a implementação e as ações de transferência de conhecimento, integrado aos demais serviços que compõem a contratação, aumentando assim a maturidade de TIC da Pasta.
- 3.1.8 Ocorre que, em 1º de agosto de 2023, encerrará a vigência do Contrato nº 21/2017 e não haverá mais possibilidade de prorrogação, conforme os prazos estabelecidos nos instrumentos legais vigentes, o que requer nova contratação dos serviços já realizados no MME, por meio de novo processo licitatório, em que se pretende com esta contratação prover serviços técnicos especializados necessários para manter um ambiente de TIC funcional, estável e seguro, de maneira a propiciar e suportar o atingimento das diretrizes e das metas institucionais, que deverá ser baseada no apoio a gestão de serviços internos, na sustentação do ambiente de TIC, na infraestrutura lógica, no fortalecimento de processos de trabalho, no suporte ao ambiente de TIC, no



suporte a operação e a administração de recursos e ativos de rede e no processo de melhoria contínua que envolve o apoio, o monitoramento e o gerenciamento de soluções e ferramentas de TIC na aplicação de tecnologias da informação para a concepção, o desenvolvimento, a integração e a manutenção dos ativos informacionais, a fim de possibilitar a gestão e a tomada de decisão direcionadas para a consecução da missão e da visão macro da Pasta, e, com isso, viabilizar a permanente afirmação de seus valores.

- 3.1.9 Nesse sentido, destaca-se que os serviços a serem contratados devem ser de natureza continuada, sem a necessidade de dedicação exclusiva, não se confundindo com as atividades administrativas e finalísticas do MME, os quais apresentam características de alta relevância para a manutenção da infraestrutura de TIC e dos dados envolvidos, com impacto direto nos diversos serviços informatizados e nos dados corporativos, em especial, na sustentação adequada dos sistemas de apoio ao negócio, além do atendimento adequado das diversas solicitações de suporte de TIC oriundas dos usuários desta Pasta. Além disso, é importante salientar que há uma diversidade de ferramentas tecnológicas e de fabricantes que compõem o ambiente computacional do MME, repercutindo na alta complexidade dos serviços a serem contratados e prestados, o que necessita de domínio de conhecimento técnico e de prestação de serviços altamente especializados, para que possam manter os ambientes íntegros, disponíveis e seguros para os seus usuários, sendo eles externos ou internos.
- 3.1.10 Ademais, é importante salientar que a demanda por serviços de operação de infraestrutura de TIC e de atendimento a usuários de TIC aumentou com a pandemia ocasionada pelo Coronavírus, o que levou a maioria dos servidores e dos colaboradores do Ministério a realizarem suas atividades por meio do teletrabalho e, com isso, requereu e vem requerendo das organizações públicas ações no sentido de proverem meios tecnológicos para garantir a operação contínua dos serviços essenciais corporativos, com a mesma qualidade, interatividade, disponibilidade e conectividade registradas presencialmente, as quais são ofertadas adequadamente por uma infraestrutura de rede moderna e eficaz, administrada e mantida por profissionais com conhecimento apropriado para prestar todo apoio necessário aos usuários, mesmo quando estes encontram-se exercendo suas atividades a distância.
- 3.1.11 Diante do exposto, faz-se necessária a Contratação ora proposta, a fim de prover o MME de serviços técnicos especializados de TIC, essenciais para manter e aprimorar os recursos tecnológicos e os sistemas da informação, com a finalidade de mantê-los operacionais, estáveis e seguros na estrutura do Ministério e para serem usados pelos processos negociais e estratégicos, que compreendem a maturidade e a disponibilidade do ambiente de infraestrutura de TIC, a independência tecnológica, a ampliação da governança de TIC, a segurança dos dados e das informações, a



prevenção contra os riscos de quebra de continuidade de serviços, a transferência de conhecimento no tempo adequado, o aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e os serviços fornecidos pela Área de TIC, a gestão da sustentação, da administração, da operação e do suporte a rede e a atualização do modelo contratual, em conformidade com a Portaria publicada pela Secretaria de Governo Digital (SGD) do Ministério da Economia (ME) nº 6.432/21, a qual padroniza o modelo de contratação desses serviços para os órgãos do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Governo Federal, no qual o MME integra na condição de Órgão Setorial, tendo em vista possibilitar a gestão e a tomada de decisão direcionadas para o cumprimento das competências institucionais legais no âmbito da Geologia, Mineração e Transformação Mineral, Energia Elétrica, Planejamento Energético e Petróleo, Gás Natural e Combustíveis Renováveis.

3.2 ALINHAMENTO AOS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO INSTITUCIONAIS

3.2.1 A Contratação ora proposta encontra-se em consonância com os instrumentos de planejamento e gestão da Contratante, quais sejam, o Planejamento Estratégico Institucional (PEI) 2017-2021 (em atualização), o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicações (PDTIC) 2016-2019 (em atualização) e o Plano de Contratações Anual (PCA) 2023, conforme explicitado na Tabela 2.

| ALINHAMENTO AOS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO INSTITUCIONAIS | | | |
|--|---|----|--|
| ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS 2017-2021 (em atualização) | | | |
| ID | OBJETIVOS ESTRATÉGICOS | | |
| 1 | Promover o uso eficaz e eficiente das Aplicações e Soluções de TI | | |
| 2 | Utilizar racional e eficientemente os recursos orçamentários | | |
| ALINHAMENTO AO PDTIC 2016-2019 (em atualização) | | | |
| ID | AÇÃO DO PDTIC | ID | META DO PDTIC ASSOCIADA |
| 1 | Executar o Plano de Contratação de Tecnologia da Informação e Comunicação | 1 | Monitorar Plano de Contratação de Tecnologia da Informação e Comunicação |
| 2 | Efetuar prospecção e análise de novas tecnologias | 2 | Aumentar a implantação de novas tecnologias |
| 3 | Investir em Soluções Tecnológicas para Garantir Disponibilidade | 3 | Garantir Disponibilidade das Aplicações de TI |
| 4 | Realizar Atualização das Aplicações e Soluções de TI | 4 | Manter Atualizadas as Aplicações e Soluções de TI |
| ALINHAMENTO AO PCA 2023 | | | |
| ID | DESCRIÇÃO | | |
| 162 | Serviços de Gerenciamento em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) | | |

Tabela 2 - Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais



3.2.2 DO ALINHAMENTO ÀS POLÍTICAS DE GOVERNANÇA DIGITAL

3.2.2.1 Esta Contratação está alinhada à Política de Governança Digital, instituída pelo Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020 e com as Portarias nº 6.432/2021 e 4.668/2022, ambas da Secretária de Governo Digital (SGD) do Ministério da Economia (ME).

3.3 ESTIMATIVA DA DEMANDA

3.3.1 Esta Contratação destina-se, fundamentalmente, a prover serviços essenciais para manter e aprimorar os recursos tecnológicos e os sistemas da informação, de modo a mantê-los operacionais, estáveis e seguros na estrutura desta e para serem usados pelos processos negociais e estratégicos, que compreendem a maturidade e a disponibilidade do ambiente de infraestrutura de TIC, a independência tecnológica, a ampliação da governança de TIC, a segurança de dados e informações, a prevenção contra riscos de quebra de continuidade de serviços, a transferência de conhecimento no tempo adequado, o aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e os serviços fornecidos pela Área de TIC organizacional, a gestão da sustentação, da administração, da operação e do suporte à rede e a atualização do modelo contratual, em conformidade com a Portaria SGD/ME nº 6.432/21, tendo em vista possibilitar a gestão e a tomada de decisão direcionadas para o negócio da Contratante.

3.3.2 Além disso, pretende-se com a Contratação propiciar inovações tecnológicas, manter, sustentar e suportar os recursos de TIC essenciais para atender as necessidades administrativas e negociais da Contratante, haja vista a especificidade do seu ambiente tecnológico e dos respectivos recursos de TIC contidos nele, conforme descrito no Anexo VI - Descrição do Ambiente de TIC, como também prover o atendimento aos seus usuários de TIC, o que tais ações requerem a contínua disponibilização de serviços técnicos de TIC de qualidade, com finalidade de promover a realização das atividades organizacionais com celeridade, segurança e eficiência, os quais contribuem para o cumprimento dos aspectos legais, quanto à efetiva elaboração, ao monitoramento, à atualização e à evolução das políticas públicas minero - energéticas, em prol da sociedade brasileira e do crescimento do Brasil.

3.3.3 Os volumes dos serviços contratados, assim como a quantidade e a qualificação dos perfis profissionais que executarão as atividades, foram dimensionados para atender as necessidades da Contratante, a fim de prover a continuidade dos serviços, manter a maturidade, ampliar a Governança de TIC, estabelecer compliance institucional, suprir as demandas reprimidas, fortalecer as ações de Segurança da Informação e aprimorar o nível de eficiência dos serviços prestados pela área de TIC, em consonância com a complexidade e a criticidade das atividades técnicas desenvolvidas no âmbito



da Contratante, que contemplam as necessidades de serviços de manutenção e de evolução da saúde operacional de infraestrutura e de atendimento a usuário de TIC.

3.3.4 Para tanto, registra-se na Tabela 3 a relação entre a necessidade da Contratação da referida Solução de TIC e os respectivos volumes estimados dos perfis profissionais para executarem os serviços a serem contratados, incluindo a forma de cálculo utilizada para a definição do quantitativo e os tipos de serviços que compõem esta Solução de TIC.

| ESTIMATIVA DA DEMANDA | | | | | |
|-----------------------|---|-------------------|---------|---|---|
| ITEM | DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS | QUANTIDADE MENSAL | MÉTRICA | JUSTIFICATIVA NECESSIDADE | CÁLCULO DA DEMANDA |
| 1 | Serviços Técnicos Especializados de Atendimento ao Usuário de TIC | 1 | VAL/MÊS | <p>I) Os Serviços de Atendimento a Usuários de TIC compreendem os Serviços Técnicos de Atendimento aos Usuários e de Suporte Técnico aos Usuários.</p> <p>II) O atendimento a usuários de TIC compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos <i>softwares</i> relacionados às atividades dos usuários da Contratante.</p> <p>III) Trata-se de serviços técnicos prestados por uma Central de Serviços de TIC, destinados a atender aos usuários dos serviços de TIC da Contratante, de modo a apoiá-los no desenvolvimento de suas atividades cotidianas.</p> <p>IV) A Central de Serviços de TIC tem um papel crucial para facilitar a integração dos processos de negócios com o ecossistema de tecnologia e a estrutura mais ampla do gerenciamento de serviços.</p> <p>V) O Atendimento aos Usuários, em Nível 1, Item de Serviço 1, será realizado de forma remota ou não presencial, no ambiente da Contratada.</p> <p>VI) O Suporte Técnico aos Usuários, em Nível 2, Item de Serviço 2, será realizado de forma presencial, no ambiente da Contratante.</p> <p>VII) As informações adicionais acerca desses serviços</p> | <p>I) A métrica VAL/MÊS corresponde ao valor fixo mensal, a ser pago durante o período de vigência do contrato.</p> <p>II) O valor mensal a ser pago independe da quantidade de chamados executados no período, mas depende do cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços (NMS) previstos no contrato, os quais serão aferidos para delimitar o montante de pagamento.</p> <p>III) O esforço e o volume de demandas mensais estimadas para este serviço, bem como a quantificação e a qualificação esperada para os profissionais que executarão as atividades, atrelados aos Níveis Mínimos de Serviços exigidos, estão demonstrados nos Anexos III, IV, V e VII e demais requisitos deste Termo de Referência.</p> <p>IV) Essa estimativa encontra-se fundamenta por meio de estudos, levantamentos e análises realizadas e demonstradas no Estudo técnico Preliminar desta Contratação (SEI 0726987)</p> |



| ESTIMATIVA DA DEMANDA | | | | | |
|-----------------------|--|-------------------|---------|--|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS | QUANTIDADE MENSAL | MÉTRICA | JUSTIFICATIVA NECESSIDADE | CÁLCULO DA DEMANDA |
| | | | | encontram-se dispostas neste Termo de Referência e seus Anexos. | |
| 2 | Serviços Técnicos Especializados de Operação da Infraestrutura de TIC | 1 | VAL/MÊS | <p>I) A operação de infraestrutura de TIC é um serviço fundamental para a garantia da disponibilidade, da integridade, da resiliência e da segurança dos recursos tecnológicos, necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseado em TIC da Contratante.</p> <p>II) Trata-se de serviços prestados para o monitoramento e a sustentação do ambiente computacional da Contratante.</p> <p>III) Os Serviços de Operação de Infraestrutura de TIC compreendem os Serviços de Manutenção da Saúde Operacional de Infraestrutura de TIC.</p> <p>IV) Os Serviços de Manutenção da Saúde Operacional de Infraestrutura de TIC compreendem os Serviços de Sustentação de Infraestrutura de TIC, de Monitoramento do Ambiente de TIC, de Manutenção Programada, de Manutenção Emergencial e de Melhoria Contínua.</p> <p>V) As informações adicionais acerca destes serviços encontram-se dispostas neste Termo de Referência e seus Anexos.</p> | <p>I) A métrica VAL/MÊS corresponde ao valor fixo mensal, a ser pago durante o período de vigência do contrato.</p> <p>II) O valor mensal a ser pago independe da quantidade de atividades executadas no período, mas depende do cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços (NMS) previstos no contrato, os quais serão aferidos para delimitar o montante de pagamento.</p> <p>III) O esforço e o volume de demandas mensais estimadas para esse serviço, bem como a quantificação e a qualificação esperada para os profissionais que executarão as atividades, atrelados aos Níveis Mínimos de Serviços exigidos, estão demonstrados nos Anexos III, IV, V e VII e demais requisitos deste Termo de Referência.</p> <p>IV) Esta estimativa encontra-se fundamenta por meio de estudos, levantamentos e análises realizadas e demonstradas no Estudo técnico Preliminar desta Contratação (SEI 0726987).</p> |

Tabela 3 - Estimativa da demanda

3.3.5 Assim sendo, ressalta-se que a forma de cálculo utilizada para estabelecer os quantitativos dos serviços encontra-se com maior nível de detalhe no Estudo Técnico Preliminar da presente Contratação (SEI [0726987](#)).

3.3.6 Portanto, para o dimensionamento do volume de serviços foram utilizados os parâmetros estabelecidos pela Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, conforme as necessidades da Contratante.

3.3.7 Levantamento do Quantitativo de Profissionais de Referência



- 3.3.7.1 Refere-se ao levantamento realizado para quantificar o número e a descrição dos perfis profissionais necessários para realizarem as atividades de atendimentos aos usuários de TIC, sustentação, manutenção, monitoramento de infraestrutura de TIC e melhoria contínua, incluindo a justificativa da necessidade e a memória de cálculo utilizada para a definição do quantitativo.
- 3.3.7.2 O quantitativo de profissionais de referência desta Contratação foi delimitado com base no ambiente de TIC da Contratante e nos recursos de TIC contidos nele, de acordo com o explicitado no Anexo VI - Descrição do Ambiente de TIC deste Termo, no histórico de chamados e projetos elaborados e implantados no período de 01/08/2017 (data de início da execução Contratual) a 28/02/2022 (data delimitada para o fim do período de levantamento das informações) e demais levantamentos descritos no Anexo III - Dimensionamento das Necessidades deste Termo, que perfaz 55 (cinquenta e cinco) meses de execução do Contrato vigente, de modo a atender as necessidades da Contratante, conforme descrito na Tabela 4.
- 3.3.7.3 Além disso, o quantitativo de profissionais de referência para atender as necessidades da Contratante foi baseado no Item 10.7.2 da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021.
- 3.3.7.4 A Tabela 4 explicita a descrição dos serviços e dos perfis profissionais desta Contratação, inclusive quanto à memória de cálculo.

| DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS E DOS PERFIS PROFISSIONAIS E MEMÓRIA DE CÁLCULO | | | | | | | |
|--|--|------|---|---|--------------------------------------|---|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS | ITEM | DESCRIÇÃO DO ITEM DE SERVIÇO | PERFIL PROFISSIONAL DE REFERÊNCIA | QUANTIDADE ESTIMADA DE PROFISSIONAIS | JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE | MEMÓRIA DE CÁLCULO |
| 1 | Serviços Técnicos Especializados de Atendimento a Usuário de TIC | 1 | Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1) | Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação - Pleno | 6 | Substituir a equipe de Suporte de 1º Nível, da Central de Serviços, do Contrato nº 21/2017, para o atendimento remoto a usuários de TIC da Contratante. | 1) O profissional técnico de atendimento de 1º nível atende, registra, qualifica, prioriza, resolve ou encaminha os chamados, os quais são gerados em grande maioria via telefone, pela Central 0800 da Contratada. 2) Assim, considerando que este serviço possui período de atendimento de 24x7x365 (vinte horas, sete dias por semana e trezentos e sessenta e cinco dias da semana), tem-se 168 (cento e sessenta e oito) horas semanais. Além disso, cada técnico de nível 1 trabalha 36 (trinta e seis) horas semanais ou 6 (seis) horas diárias. |



MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE COMPRAS E CONTRATOS
COORDENAÇÃO DE LICITAÇÕES E COMPRAS

| DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS E DOS PERFS PROFISSIONAIS E MEMÓRIA DE CÁLCULO | | | | | | | |
|---|------------------------|------|------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS | ITEM | DESCRIÇÃO DO ITEM DE SERVIÇO | PERFIL PROFISSIONAL DE REFERÊNCIA | QUANTIDADE ESTIMADA DE PROFISSIONAIS | JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE | MEMÓRIA DE CÁLCULO |
| | | | | | | | <p>3) Dessa forma, ao se dividir a quantidade de horas de atendimento semanal do serviço pela quantidade de horas executadas por cada técnico, tem-se o resultado de 4,7 (quatro vírgula sete), ou seja, 5 (cinco) técnicos para cobrir todo o período de 7 (sete) dias, isso considerando o atendimento serial dos chamados, um chamado por vez.</p> <p>4) Além disso, o histórico de chamados apresentado no documento (SEI 0608636) demonstra picos de chamados abertos nos períodos de 9h às 12h e de 14h às 17h, sendo necessário adicionar mais um profissional nestes períodos, ou seja, semanalmente seriam mais 42 (quarenta e duas) horas de atendimento.</p> <p>5) Desse modo, calcula-se (168 horas + 42 horas)/(36 horas), com resultado de 5,83 (cinco vírgula oitenta e três) profissionais com perfil técnico para atender às necessidades da Contratante, ou seja, 6 (seis) profissionais.</p> <p>6) Então, para fortalecer a necessidade do quantitativo de técnicos de Nível 1 informado acima, verificou-se que a Contratante possui uma média diária total de 46,56 (quarenta e seis vírgula cinquenta e seis) chamados (vide Tabela 20 do Estudo Técnico Preliminar), em que todos são ao menos registrados e classificados pela equipe do técnico do Nível 1, o que requer maior número de técnicos para o atendimento de forma a evitar gargalos no atendimento primário ao usuário final.</p> <p>7) O Contrato atual possui 6 (seis) técnicos de Nível 1 - Júnior, conforme documento (SEI 0614242).</p> <p>8) Quanto ao tipo do perfil profissional necessário, entende-se que o nível Júnior não está atendendo adequadamente os chamados, dado que a equipe recebe, registra e</p> |



MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE COMPRAS E CONTRATOS
COORDENAÇÃO DE LICITAÇÕES E COMPRAS

| DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS E DOS PERFS PROFISSIONAIS E MEMÓRIA DE CÁLCULO | | | | | | | |
|---|------------------------|------|---|---|--------------------------------------|---|---|
| ITEM | DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS | ITEM | DESCRIÇÃO DO ITEM DE SERVIÇO | PERFIL PROFISSIONAL DE REFERÊNCIA | QUANTIDADE ESTIMADA DE PROFISSIONAIS | JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE | MEMÓRIA DE CÁLCULO |
| | | | | | | | <p>categoriza grande número de chamados diários. No entanto, estes não possuem capacidade de resolução destes em nível inicial, encaminhando mais de 80% (oitenta por cento) dos chamados originados para o atendimento de Nível 2 (média de 6,57 chamados atendidos pelo Nível 1, enquanto o Nível 2 possui média de 29,47 atendidos, conforme dados da Tabela 20 do ETP), o que sobrecarrega a equipe presencial de atendimento ao usuário da Contratante.</p> <p>9) Assim, entende-se que ao se elevar o perfil dos 6 (seis) profissionais de Nível 1 para Pleno, eles terão expertise suficiente para resolver o maior número de chamados em menor tempo, desafogando a equipe de Nível 2 e, ainda, aumentando a satisfação dos usuários.</p> |
| | | 2 | Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2) | Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática - Sênior | 5 | Substituir a equipe de Suporte de 2º Nível (Central de Serviços) do Contrato nº 21/2017, para a execução dos serviços de suporte ao usuário de TIC da Contratante, presencialmente. | <p>1) O profissional técnico de atendimento de 2º nível atende todos os chamados encaminhados pelo Nível 1, em grande maioria de forma presencial.</p> <p>2) Assim, considerando que o período de atendimento é de 7h às 20h, de segunda a sexta-feira e 4 (quatro) horas aos sábados, quando necessário, tem-se 69 (sessenta e nove) horas semanais. Além disso, cada Técnico de Nível 2 trabalha 44 (quarenta e quatro) horas semanais.</p> <p>3) Dessa forma, ao se dividir a quantidade de horas de atendimento semanal do serviço pela quantidade de horas executadas por cada técnico, tem-se o resultado de 1,56 (um vírgula cinquenta e seis), ou seja, 2 (dois) técnicos para cobrir o período, isso considerando o atendimento serial dos chamados, um usuário por vez.</p> <p>4) No entanto, um técnico por período não é suficiente para a demanda da Contratante, que possui uma média de 29,47 (vinte e nove vírgula quarenta e sete) chamados de Nível 2 por dia (vide Tabela 20 do Estudo Técnico Preliminar), com picos de</p> |



MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE COMPRAS E CONTRATOS
COORDENAÇÃO DE LICITAÇÕES E COMPRAS

| DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS E DOS PERFS PROFISSIONAIS E MEMÓRIA DE CÁLCULO | | | | | | | |
|---|------------------------|------|---|--|--------------------------------------|---|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS | ITEM | DESCRIÇÃO DO ITEM DE SERVIÇO | PERFIL PROFISSIONAL DE REFERÊNCIA | QUANTIDADE ESTIMADA DE PROFISSIONAIS | JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE | MEMÓRIA DE CÁLCULO |
| | | | | | | | <p>atendimentos concentrados nos períodos de 9h às 12h e 14h às 17h, conforme pode ser verificado na planilha de histórico dos chamados, documento (SEI 0726987).</p> <p>5) Dessa forma, estima-se a necessidade de 4 (quatro) profissionais para atendimento durante todo o período, somados de mais 1 (um) profissional para suprir o horário de pico de atendimento citado no item acima, ou seja, 5 (cinco) técnicos com perfil técnico em manutenção de equipamentos de informática para o atendimento de 2º nível do novo contrato.</p> <p>6) O Contrato atual registra o quantitativo de 5 (cinco) profissionais técnicos de Nível 2 - Pleno, conforme documento (SEI 0614242).</p> <p>7) Quanto ao tipo do perfil técnico dos profissionais, foi identificado por meio das reuniões de ponto de controle do Contrato atual, bem como pela equipe de fiscalização deste que há necessidade de melhoria do perfil técnico da equipe, considerando que existe um número expressivo de demandas de maior complexidade que requer maior expertise do profissional para que seja atendida com a qualidade e a celeridade esperada.</p> <p>8) Assim, entende-se ser necessário elevar o perfil dos 5(cinco) profissionais da equipe para Sênior, de modo a suprir a necessidade descrita.</p> |
| | | 3 | Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC | Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação | 1 | Substituir os gerentes/supervisores de Suporte Técnico de TIC de 1º e 2º Nível do Contrato nº 21/2017, para supervisionar, aprimorar e gerenciar as atividades remotas e presenciais realizadas pela Central de Serviços de TIC da Contratante. | <p>1) Este perfil supervisiona, coordena e gerencia as equipes da Central de Serviços de TIC, em Níveis 1 e 2, ou seja, N1 e N2.</p> <p>2) Considerando que o maior número chamados é concentrado entre os horários de 8h às 18h, conforme pode ser verificado na planilha de histórico dos chamados, documento (SEI 0608636), entende-se que neste período haverá maior necessidade de atuação do profissional supervisor e que nos demais horários é possível</p> |



| DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS E DOS PERFS PROFISSIONAIS E MEMÓRIA DE CÁLCULO | | | | | | | |
|---|---|------|---|---|--------------------------------------|--|---|
| ITEM | DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS | ITEM | DESCRIÇÃO DO ITEM DE SERVIÇO | PERFIL PROFISSIONAL DE REFERÊNCIA | QUANTIDADE ESTIMADA DE PROFISSIONAIS | JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE | MEMÓRIA DE CÁLCULO |
| | | | | | | | <p>haver mecanismos adicionais de controle para que a equipe não necessite da efetiva atuação do supervisor.</p> <p>3) Assim, entende-se que 1 (um) profissional com perfil de Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação seja suficiente para supervisionar as equipes de N1 e N2, concomitantemente.</p> <p>4) O Contrato atual registra 2 (dois) profissionais com perfil de supervisor, mas 1 (um) deles atua em CSC (compartilhado), conforme documento (SEI 0614242).</p> |
| 2 | Serviços Técnicos Especializados de Operação de Infraestrutura de TIC | 4 | Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e Devops | Administrador de Sistemas Operacionais - Sênior | 2,5 | Substituir os profissionais atuantes na equipe de sustentação da infraestrutura de TIC do Contrato nº 21/2017, para a execução dos serviços relacionados a sistema operacionais, containers e virtualizadores. | <p>1) O profissional Administrador de Sistemas Operacionais é o responsável pelas demandas relacionadas a virtualizadores, sistemas operacionais de servidores e ao ferramental da esteira Devops, e ainda atua como especialista da plataforma Linux.</p> <p>2) Assim, estima-se a quantidade de 2 (dois) profissionais para atuação presencial mínima por 8 (oito) horas diárias e 0,5 (zero vírgula cinco) do referido perfil profissional para atuação fracionada, remota, para apoiar as ações secundárias da área, bem como as ações de melhoria contínua e em atividades realizadas fora do horário de expediente.</p> <p>3) O Contrato atual registra o quantitativo de 1 (um) profissionais Analista Devops Sênior, atuando de forma presencial no ambiente da Contratante e 1 (um) profissional Analista Devops Sênior atuando em CSC (compartilhado), conforme Doc (SEI 0614242). No entanto, dado o crescimento das demandas relacionadas à esteira Devops em conjunto com as demandas de sustentação da plataforma Linux, faz-se necessário fortalecer a equipe presencial para melhor a qualidade e a celeridade dos serviços executados.</p> |



MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE COMPRAS E CONTRATOS
COORDENAÇÃO DE LICITAÇÕES E COMPRAS

| DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS E DOS PERFS PROFISSIONAIS E MEMÓRIA DE CÁLCULO | | | | | | | |
|---|------------------------|------|---|--|--------------------------------------|--|---|
| ITEM | DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS | ITEM | DESCRIÇÃO DO ITEM DE SERVIÇO | PERFIL PROFISSIONAL DE REFERÊNCIA | QUANTIDADE ESTIMADA DE PROFISSIONAIS | JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE | MEMÓRIA DE CÁLCULO |
| | | 5 | Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC | Analista de Suporte Computacional - Sênior | 1,5 | Substituir os profissionais atuantes na equipe de Suporte de 3º Nível da Central de Serviços e na equipe de sustentação do Contrato nº 21/2017, para a execução dos serviços de sustentação de equipamentos do <i>datacenter</i> , bem como dos serviços de virtualização, desastre e <i>recovery</i> , servidor de arquivos, armazenamento, comunicação e outros. | 1) O profissional Analista de Suporte Computacional é responsável pelas demandas encaminhadas pelo nível 2 da Central de Serviços de TIC e por serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado relacionados à categoria, e ainda atuar como especialista da plataforma <i>Microsoft</i> . 2) Assim, estima-se a quantidade de 1 profissional para atuação presencial mínima por 8 (oito) horas diárias e 0,5 (zero vírgula cinco) do referido perfil profissional para atuação fracionada, remota, com apoio secundário nas ações da área, bem como nas ações de melhoria contínua e em atividades realizadas fora do horário de expediente. 3) O Contrato atual registra o quantitativo de 1 (um) profissional Administrador de Redes <i>Microsoft</i> Sênior atuando de forma presencial no ambiente da Contratante e 1 (um) profissional Analista de Redes <i>Microsoft</i> - Sênior atuando em CSC (compartilhado), conforme documento (SEI 0614242). |
| | | 6 | Serviços Técnicos de Armazenamento e <i>Backup</i> | Analista de Suporte Computacional - Sênior | 1,5 | Substituir os profissionais atuantes na equipe de sustentação de TIC do Contrato nº 21/2017, para a execução dos serviços relacionados a Armazenamento e <i>Backup</i> . | 1) O profissional Analista de suporte computacional atuando na categoria de Armazenamento e <i>Backup</i> é o responsável pelas demandas encaminhadas pelo Nível 2 da Central de Serviços de TIC e por serviços de gerenciamento físico e lógico de equipamentos do centro de dados ou no ambiente virtualizado, relacionados a citada categoria. 2) Assim, estima-se a quantidade de 1 profissional para atuação presencial mínima por 8 (oito) horas diárias e 0,5 (zero vírgula cinco) do referido perfil profissional para atuação fracionada, remota, com apoio secundário nas ações da área, bem como nas ações de melhoria contínua e em atividades realizadas fora do horário de expediente. 3) O contrato atual não registra |



MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE COMPRAS E CONTRATOS
COORDENAÇÃO DE LICITAÇÕES E COMPRAS

| DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS E DOS PERFS PROFISSIONAIS E MEMÓRIA DE CÁLCULO | | | | | | | |
|---|------------------------|------|---|--|--------------------------------------|---|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS | ITEM | DESCRIÇÃO DO ITEM DE SERVIÇO | PERFIL PROFISSIONAL DE REFERÊNCIA | QUANTIDADE ESTIMADA DE PROFISSIONAIS | JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE | MEMÓRIA DE CÁLCULO |
| | | | | | | | profissional exclusivo para atuar com armazenamento e <i>backup</i> , sendo estas tarefas desenvolvidas minimamente por outros profissionais do Contrato, o que sobrecarrega o profissional e ainda impede que seja realizado melhoria e aprimoramentos no seguimento de armazenamento e <i>backup</i> . |
| | | 7 | Serviços Técnicos de Banco de Dados | Administrador de Banco de Dados - Sênior | 1,5 | Substituir os profissionais atuantes na equipe de sustentação da infraestrutura de TIC do Contrato nº 21/2017, para a execução dos serviços de suporte técnico, operação e administração de Banco de Dados. | <p>1) O profissional Administrador de Banco de Dados é responsável por gerenciar os bancos de dados utilizados pelos sistemas de informação da Contratante.</p> <p>2) Assim, estima-se a quantidade de 1 (um) profissional para atuação presencial mínima por 8 (oito) horas diárias e 0,5 (zero vírgula cinco) do referido perfil profissional para atuação fracionada, remota, com apoio secundário nas ações da área, bem como nas ações de melhoria contínua e em atividades realizadas fora do horário de expediente.</p> <p>3) O Contrato atual registra o quantitativo de 1 (um) profissional Analista de Banco de Dados - Sênior atuando de forma presencial no ambiente da Contratante, conforme documento (SEI 0614242).</p> |
| | | 8 | Serviços Técnicos de Administração de Dados | Administrador de Banco de Dados - Sênior | 1 | Prover a Contratante de profissional atuante na prestação de serviços que compreendam atividades relacionadas a Administração de Dados. | <p>1) O profissional Administrador de Banco de Dados atuando na categoria de serviço de Administrador de Dados é responsável pelas análises de dados, propondo padrões e assegurando a normalização e o melhor uso dos recursos para o armazenamento e a utilização de dados corporativos.</p> <p>2) Assim, estima-se a quantidade de 1 (um) profissional para atuação presencial mínima por 8 (oito) horas diárias nas ações da área, bem como nas ações de melhoria contínua.</p> <p>3) O Contrato atual não registra profissional atuando na vertente de Administração de Dados, no entanto, a Coordenação-Geral de TI entende ser importante adicionar o referido perfil para atuar nas atividades citadas,</p> |



MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE COMPRAS E CONTRATOS
COORDENAÇÃO DE LICITAÇÕES E COMPRAS

| DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS E DOS PERFS PROFISSIONAIS E MEMÓRIA DE CÁLCULO | | | | | | | |
|---|------------------------|------|---------------------------------------|--|--------------------------------------|---|---|
| ITEM | DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS | ITEM | DESCRIÇÃO DO ITEM DE SERVIÇO | PERFIL PROFISSIONAL DE REFERÊNCIA | QUANTIDADE ESTIMADA DE PROFISSIONAIS | JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE | MEMÓRIA DE CÁLCULO |
| | | | | | | | considerando a necessidade da melhoria da documentação das bases de dados e da organização dos dados corporativos. |
| | | 9 | Serviços Técnicos de Conectividade | Analista de Redes e de Comunicação de Dados - Sênior | 1,5 | Substituir os profissionais atuante na equipe de sustentação da infraestrutura de TIC do Contrato nº 21/2017, para a execução dos serviços relacionados a Conectividade e Comunicação de Dados. | 1) O profissional Analista de Rede e de Comunicação de Dados é responsável pela garantia da operação, do desempenho e da qualidade dos serviços de rede e comunicação de dados e no funcionamento adequados dos ativos de redes da Contratante. 2) Assim, estima-se a quantidade de 1 (um) profissional para atuação presencial mínima por 8 (oito) horas diárias e 0,5 (zero vírgula cinco) do referido perfil profissional para atuação fracionada, remota, com apoio secundário nas ações da área, bem como nas ações de melhoria contínua e em atividades realizadas fora do horário de expediente. 3) O Contrato atual registra o quantitativo de 1 (um) profissional Administrador de Redes - Sênior, que atua presencial no ambiente da Contratante, concomitantemente, nos serviços de Analista de Rede e Técnico de Rede e 1 (um) profissional Analista de Infraestrutura - Sênior atuando em CSC (compartilhado), conforme documento (SEI 0614242). |
| | | 10 | Serviços Técnicos de Telecomunicações | Técnico de Rede (Telecomunicações) - Sênior | 1,5 | Substituir os profissionais atuantes na equipe de sustentação da infraestrutura de TIC do Contrato nº 21/2017, para a execução dos serviços relacionados a Telecomunicações. | 1) O profissional Técnico de Rede é responsável primário pela garantia do funcionamento de recursos de telecomunicações de dados, áudio e vídeo, além de ser o responsável pelo desempenho das redes de telecomunicações e pelo correto funcionamento do voip. 2) Assim, estima-se a quantidade de 1 (um) profissional para atuação presencial mínima por 8 (oito) horas diárias e 0,5 (zero vírgula cinco) do referido perfil profissional para atuação fracionada, remota, com apoio secundário nas ações da área, bem como nas ações de melhoria contínua e |



MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE COMPRAS E CONTRATOS
COORDENAÇÃO DE LICITAÇÕES E COMPRAS

| DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS E DOS PERFS PROFISSIONAIS E MEMÓRIA DE CÁLCULO | | | | | | | |
|---|------------------------|------|--|---|--------------------------------------|--|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS | ITEM | DESCRIÇÃO DO ITEM DE SERVIÇO | PERFIL PROFISSIONAL DE REFERÊNCIA | QUANTIDADE ESTIMADA DE PROFISSIONAIS | JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE | MEMÓRIA DE CÁLCULO |
| | | | | | | | em atividades realizadas fora do horário de expediente. 3) O Contrato atual registra o quantitativo de 1 (um) profissional Administrador de Redes - Sênior, que atua presencial no ambiente da Contratante, concomitantemente, nos serviços de Analista de Rede e Técnico de Rede, conforme documento (SEI 0614242). No entanto, para evitar gargalos nas atividades destes profissionais e melhorar a qualidade dos serviços, optou-se por separar as atividades de cada profissional e incluir um profissional exclusivo para as atividades técnicas operacional de rede e outro para telecomunicações. |
| | | 11 | Serviços Técnicos de Segurança de TIC | Administrador em Segurança da Informação - Sênior | 2,5 | Substituir os profissionais atuantes na equipe de sustentação da infraestrutura de TIC do Contrato nº 21/2017, para a execução dos serviços relacionados à Segurança da Informação da Contratante. | 1) O profissional Administrador de Segurança da Informação é o responsável pela Segurança da Informação da Contratante. 2) Assim, estima-se a quantidade de 2 (dois) profissionais para atuação presencial mínima por 8 (oito) horas diárias, executando atividades voltadas para segurança da informação da Contratante e, com isso, espera-se incorporar maior maturidade em segurança da informação. Ademais, acrescenta-se 0,5 (zero vírgula cinco) do referido perfil profissional para atuação fracionada, remota, com apoio secundário nas ações da área, bem como nas ações de melhoria contínua e em atividades realizadas fora do horário de expediente. 3) O Contrato atual registra o quantitativo de 1 (um) profissional Analista de Segurança - Pleno atuando de forma presencial no ambiente da Contratante e 1(um) Analista de Segurança - Sênior atuando em CSC, conforme documento (SEI 0614242). |
| | | 12 | Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas | Analista de Suporte Computacional - Sênior | 0,5 | Prover a Contratante de profissional atuantes na execução dos serviços que compreendam as atividades de configuração de | 1) O profissional Analista de Suporte Computacional, dentro da categoria de Gerenciamento de Serviço de TIC é o responsável por manter os sistemas ITSM e a configuração das demais |



MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE COMPRAS E CONTRATOS
COORDENAÇÃO DE LICITAÇÕES E COMPRAS

| DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS E DOS PERFS PROFISSIONAIS E MEMÓRIA DE CÁLCULO | | | | | | | |
|---|------------------------|------|---|---|--------------------------------------|---|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS | ITEM | DESCRIÇÃO DO ITEM DE SERVIÇO | PERFIL PROFISSIONAL DE REFERÊNCIA | QUANTIDADE ESTIMADA DE PROFISSIONAIS | JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE | MEMÓRIA DE CÁLCULO |
| | | | de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC | | | ferramentas de automação, operação e monitoramento de infraestrutura de TIC. | ferramentas de gestão e ainda por gerir e melhorar estas plataformas. 2) Assim, entende-se que a demanda para este profissional é fracionada, pontual, havendo período que requer maior alocação deste e períodos com pouca alocação, em que estima-se a quantidade de 0,5 (zero vírgula cinco) do profissional com perfil de Analista de Suporte Computacional - Sênior para atuação remota, fracionada. 3) O Contrato atual registra o quantitativo de 1 (um) profissional Analista de ITSM - Sênior atuando em CSC, conforme documento (SEI 0614242). |
| | | 13 | Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC | Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação | 1 | Substituir os profissionais atuantes na supervisão e gerência das equipes de sustentação de infraestrutura de TIC, bem como na gestão dos projetos do Contrato nº 21/2017, para supervisionar as atividades realizadas pela sustentação do ambiente de TIC e propor ações de melhoria contínua para a execução dos serviços relativos à sustentação do ambiente de TIC. | 1) O profissional Gerente de Infraestrutura de TIC é responsável por coordenar e gerenciar a atuação dos demais profissionais alocados na execução dos serviços de infraestrutura de TIC, bem como pelo aprimoramento e planejamento das operações e por apoiar a tomada de decisão do Órgão relacionadas a soluções de infraestrutura de TIC. 2) Assim, estima-se a quantidade de 1 (um) profissional com perfil de Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação para atuação presencial mínima por 8 (oito) horas diárias. 3) O Contrato atual registra o quantitativo de 1 (um) profissional Gerente Técnico - Sênior que atua presencial no ambiente da Contratante e 1(um) profissional Gerente de Projetos - Sênior atuando em CSC (compartilhado), conforme documento (SEI 0614242). No entanto, devido a quantidade de projetos ser pequena, apenas um profissional é suficiente para cumprir a demanda. |
| | | 14 | Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação | Gerente de Segurança da Informação | 1 | Prover a Contratante de profissional atuante na prestação de serviços que envolvam atividades relativas a ferramentas e soluções no âmbito da Segurança da Informação do | 1) O profissional Gerente de Segurança da Informação é o responsável por coordenar e gerenciar as ações dos demais profissionais de segurança da informação, atua nas ações de aprimoramento da segurança preventiva e reativa e ainda |



MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE COMPRAS E CONTRATOS
COORDENAÇÃO DE LICITAÇÕES E COMPRAS

| DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS E DOS PERFS PROFISSIONAIS E MEMÓRIA DE CÁLCULO | | | | | | | |
|---|------------------------|------|---|---|--------------------------------------|--|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS | ITEM | DESCRIÇÃO DO ITEM DE SERVIÇO | PERFIL PROFISSIONAL DE REFERÊNCIA | QUANTIDADE ESTIMADA DE PROFISSIONAIS | JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE | MEMÓRIA DE CÁLCULO |
| | | | | | | ambiente de TIC da Contratante, assim como monitorar o ambiente de TIC da Contratante, supervisionar os Administradores em Segurança da Informação e propor ações contínuas e melhorias no âmbito da Segurança da Informação, aliadas aos normativos legais vigentes, de modo a manter <i>compliance</i> organizacional. | apoiar a tomada de decisão da Contratante, em relação às soluções de Segurança da Informação. 2) Assim, estima-se a quantidade de 1 (um) profissional com perfil de Gerente de Segurança da informação para atuação presencial mínima de 8 (oito) horas diárias. 3) O Contrato atual não possui um profissional exclusivo para atuar na Gerência de Segurança da Informação, então, tais atividades são realizadas minimamente pelo Gerente Técnico. No entanto, verifica-se a importância de fortalecer o seguimento de segurança da informação da Contratante, dado o aumento de ameaças reportados pelas ferramentas de segurança implantadas no Órgão, bem como pelas mídias e órgãos de segurança do Governo. |
| | | 15 | Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional de Rede 24x7x365 (NOC) | Administrador em Segurança da Informação - Júnior | 3 | Substituir a equipe do NOC do Contrato nº 21/2017, para realizar os serviços de monitoramento operacional da infraestrutura de TIC da Contratante. | 1) Os profissionais Administradores em Segurança da Informação, atuando em Centro de Operações de Rede (NOC), são os responsáveis por monitorar, identificar, investigar, priorizar, escalar e solucionar qualquer problema que afete a performance ou a disponibilidade da rede, ou seja, devem atuar de forma preventiva e proativa com objetivo de manter o ambiente de TIC o mais estável possível. 2) Assim, considerando que este serviço possui período de atendimento de 24x7x365 (vinte e quatro horas, sete dias por semana e trezentos e sessenta e cinco dias por ano), tem-se 168 (cento e sessenta e oito) horas semanais. Além disso, cada profissional NOC trabalha 6 (seis) horas diárias, 36 (trinta e seis) horas semanais. 3) Dessa forma, ao se dividir a quantidade de horas de atendimento semanal do serviço pela quantidade de horas executadas por cada técnico, tem-se o resultado de 4,66 (quatro vírgula sessenta e seis), ou seja, 5 |



MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE COMPRAS E CONTRATOS
COORDENAÇÃO DE LICITAÇÕES E COMPRAS

| DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS E DOS PERFS PROFISSIONAIS E MEMÓRIA DE CÁLCULO | | | | | | | |
|---|------------------------|------|--|---|--------------------------------------|--|--|
| ITEM | DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS | ITEM | DESCRIÇÃO DO ITEM DE SERVIÇO | PERFIL PROFISSIONAL DE REFERÊNCIA | QUANTIDADE ESTIMADA DE PROFISSIONAIS | JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE | MEMÓRIA DE CÁLCULO |
| | | | | | | | (cinco) profissionais com alocação integral no contrato. 4) Considerando que a equipe NOC atuará no ambiente da Contratada em CSC (serviços compartilhados), cujo profissional executará o monitoramento para diversos contratos concomitantemente, entende-se pela quantificação fracionada do profissional na contratação, ou seja, 5 profissionais x 0,5 (fração de profissional compartilhado) = 2,5 profissional. 5) Devido a equipe necessitar elaborar relatórios relativos aos serviços executados, considerou-se mais 0,5 (zero vírgula cinco) profissional para este fim, perfazendo ao todo o quantitativo de 3 (três) profissionais Administrador em Segurança da Informação Júnior para atuar no NOC. 6) O Contrato atual registra o quantitativo de 6 (seis) profissionais Operador NOC, atuando em CSC, conforme documento (SEI 0614242). No entanto, considerando que os técnicos são compartilhados para diversos contratos, entende-se ser suficiente o cálculo fracionado descrito acima. |
| | | 16 | Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação - 24x7x365 (SOC) | Administrador em Segurança da Informação - Júnior | 3 | Prover a Contratante de equipe de monitoramento SOC, de modo a assegurar a prestação de serviços de segurança da informação, incluindo o monitoramento e o tratamento de incidentes, as ações preventivas, a implantação e o monitoramento de controles de segurança, a realização dos diferentes testes e inspeções de segurança, além de prestar serviços de controle de segurança preventivo e reativo relacionados aos diferentes ativos da infraestrutura, bem como apoiar na implementação | 1) Os profissionais Administradores em segurança da informação, atuando em Centro de Operações de Segurança da Informação (SOC), são os responsáveis por monitorar os recursos e as soluções de segurança da informação da Contratante, realizar ações para prevenir, detectar, gerir e responder aos incidentes, avaliar vulnerabilidades e riscos do ambiente, dentre outras. Assim, atuam para manter o ambiente de TIC o mais seguro possível. 2) Assim, considerando que esse serviço possui período de atendimento de 24x7x365 (vinte e quatro horas, sete dias por semana e trezentos e sessenta e cinco dias por ano), tem-se 168 (cento e sessenta e oito) horas semanais. Além disso, cada profissional |



| DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS E DOS PERFS PROFISSIONAIS E MEMÓRIA DE CÁLCULO | | | | | | | |
|--|------------------------|------|------------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|---|---|
| ITEM | DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS | ITEM | DESCRIÇÃO DO ITEM DE SERVIÇO | PERFIL PROFISSIONAL DE REFERÊNCIA | QUANTIDADE ESTIMADA DE PROFISSIONAIS | JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE | MEMÓRIA DE CÁLCULO |
| | | | | | | das ações técnicas previstas na Política de Segurança da Informação e Comunicação da Contratante. | <p>NOC trabalha 6 (seis) horas diárias, 36 (trinta e seis) horas semanais.</p> <p>3) Dessa forma, ao se dividir a quantidade de horas de atendimento semanal do serviço pela quantidade de horas executadas por cada técnico, tem-se o resultado de 4,66 (quatro vírgula sessenta e seis), ou seja, 5 (cinco) profissionais com alocação integral no contrato.</p> <p>4) Considerando que a equipe SOC atuará no ambiente da Contratada em CSC (serviços compartilhados), cujo profissional executará o monitoramento para diversos contratos concomitantemente, entende-se pela quantificação fracionada do profissional na contratação, ou seja, 5 profissionais x 0,5 (fração de profissional compartilhado) = 2,5 profissional.</p> <p>5) Devido a equipe necessitar elaborar relatórios relativos aos serviços executados, considerou-se mais 0,5 (zero vírgula cinco) profissional para este fim, perfazendo ao todo o quantitativo de 3 (três) profissionais Administrador em Segurança da Informação Júnior para atuar no SOC.</p> <p>6) O Contrato atual não possui monitoramento SOC.</p> |
| TOTAL DE PERFS PROFISSIONAIS ESTIMADOS | | | | | | | 34 |
| *1) CSC (Centro de Serviços Compartilhados) - Trata-se de um ambiente montado na Contratada que presta atendimento a diversas demandas de vários contratos, aproveitando-se de uma única infraestrutura e de um time de profissionais capacitado para atender às demandas comuns de vários negócios. | | | | | | | |

Tabela 4 - Descrição dos Serviços e dos Perfs Profissionais e Memória de Cálculo

3.3.7.5 Nesse contexto, destaca-se que a estimativa de cálculo ou memória de cálculo foi dimensionada com base no crescimento de sistemas e ativos de TIC a serem monitorados, bem como no crescimento de chamados oriundos de demanda dos novos servidores e colaboradores.

3.3.7.6 O dimensionamento da equipe técnica necessária à correta execução dos serviços é de inteira responsabilidade da Contratada, desde que sejam



atendidas as exigências mínimas definidas no Termo de Referência e seus Anexos e garantido o cumprimento do atendimento aos requisitos de qualidade e disponibilidade e dos níveis mínimos de serviço exigidos.

3.3.8 Metodologia de Cálculo da Volumetria Estimada dos Serviços e dos Perfis Profissionais

3.3.8.1 A metodologia de cálculo da volumetria estimada dos serviços e perfis profissionais para esta Contratação foi realizada considerando o dimensionamento das necessidades da Contratante, baseado nas informações encontradas nos levantamentos do ambiente TIC, na quantidade de usuários de TIC, no histórico de chamados, na quantidade de projetos desenvolvidos, na quantidade de Sistemas da Informação, nas previsões constantes no PAC e nas informações acerca do Contrato nº 21/2017, relacionadas ao padrão esperado das atividades da Contratada, cujo período de apuração engloba os meses de agosto/2017 a fevereiro/2022, que equivale a 55 (cinquenta e cinco) meses de execução contratual, constantes no Estudo Técnico Preliminar da Contratação (SEI [0726987](#)).

3.3.8.2 Assim sendo, os levantamentos e análises que balizaram o dimensionamento das necessidades e, conseqüentemente, culminaram na definição da volumetria estimada dos serviços e dos profissionais são:

a) **Levantamento do Ambiente de TIC** - Corresponde ao levantamento do ambiente de TIC engloba todo o parque computacional atual da Contratante, abrangendo os descritivos e os quantitativos de equipamentos, tecnologias, modelos fabricantes e versões de *software* que nele estão contidos. A Tabela 5 explicita a quantidade de tipos de ativos informacionais da Contratante, associada à criticidade, em que a maioria são de criticidade média e alta.

| QUANTIDADE DE TIPOS DE ATIVOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO | | |
|---|------------|--|
| CATEGORIA DO ATIVO | QUANTIDADE | CRITICIDADE |
| Suporte ao Usuário | 11 | alta, média e baixa |
| Sustentação das Aplicações | 33 | alta, média e baixa |
| Armazenamento e Backup | 3 | média e alta |
| Sustentação de Banco de Dados | 4 | média e alta |
| Administração de Dados | 6 | alta |
| Conectividade e Comunicação | 17 | baixa e alta |
| Segurança de TIC | 7 | média e alta |
| Gerenciamento de Serviços de TIC | 3 | baixa e alta |
| Monitoramento de Serviços de TIC | 8 | baixa, média e alta |
| QUANTIDADE TOTAL | 92 | Maioria de criticidade "média" ou "alta" |

Tabela 5 - Quantidade de Tipos de Ativos Informacionais

b) **Levantamento da Quantidade de Usuários de TIC** - Refere-se à quantidade de usuários (servidores, empregados públicos, estagiários, colaboradores



e terceirizados) que demandam ou possam vir a demandar serviços de operação de infraestrutura e/ou atendimento de suporte de TIC. A Tabela 6 consolida a quantidade de usuários de TIC da Contratante, na qual houve uma diminuição de cerca de 30,7% (trinta vírgula sete por cento) do número de usuários de TIC. Portanto, a quantidade de usuários de TIC que será utilizada no dimensionamento das necessidades dos serviços é de 761 (setecentos e sessenta e um), já que esta reflete a realidade atual da Pasta, por se referir ao quantitativo apurado no mês de fevereiro/2022, extraído da ferramenta de gerenciamento de usuários da Contratante.

| QUANTIDADE TOTAL DE USUÁRIOS DE TIC | | |
|-------------------------------------|--------------------------------|---|
| INÍCIO DO CONTRATO 01/08/2017 | DATA DE APURAÇÃO 28/02/2022 | QUANTIDADE TOTAL DE DIMINUIÇÃO DE TOTAL DE USUÁRIOS (SERVIDORES E COLABORADORES) |
| 1.098 | 761 | 337 |
| PORCENTAGEM DE DIMINUIÇÃO (%) | | 30,7% |

Tabela 6 - Quantidade Total de Usuários de TIC

- c) **Levantamento de Histórico de Chamados (Quantidade de Chamados dos últimos 5 anos)** - Consiste em reunir os registros de requisições de serviços, incidentes e requisições de mudanças encaminhadas à atual equipe de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, em um período de pelo menos 12 (doze) meses, por meio de uma ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC, de modo a apurar os dados qualitativos e quantitativos referentes a *tickets* de serviços prestados, a fim de auxiliar o dimensionamento dos serviços e, consequentemente, dos perfis profissionais necessários para executarem as atividades relativas às categorias de serviços delimitadas. A Tabela 7 demonstra a quantidade total de chamados, a quantidade de chamados por ano e a porcentagem de aumento destes, ao longo dos 5 (cinco) anos de vigência contratual.

| QUANTIDADE DO NÚMERO DE CHAMADOS DOS ÚLTIMOS 5 ANOS | | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|--------|---|
| QUANTIDADE DE CHAMADOS | INÍCIO DA EXECUÇÃO CONTRATUAL 01/08 a 31/12/2017 | 1º ANO DO CONTRATO 01/01 a 31/12/2018 | 2º ANO DO CONTRATO 01/01 a 31/12/2019 | 3º ANO DO CONTRATO 01/01 a 31/12/2020 | 4º ANO DO CONTRATO 01/01 a 31/12/2021 | 5º ANO DO CONTRATO 01/01 a 28/02/2022 | TOTAL | PORCENTAGEM DE AUMENTO DE 01/08/2017 EM RELAÇÃO A 28/02/2022 |
| | 2.604 | 12.485 | 15.036 | 13.238 | 11.219 | 1.757 | 56.458 | |
| PORCENTAGEM DE AUMENTO ANUAL (%) | | 379,4% | 20,4% | 12% | 15,3% | 84,3% | | 20,4% |
| MÉDIA DE CRESCIMENTO DE 01/08/2017 A 28/02/2022 | | | | | | | | 20,4% |

Tabela 7 - Quantidade do número de chamados nos últimos 5 (cinco) anos

- d) **Levantamento de Histórico de Chamados (Quantidade média de chamados realizados)** - Consiste em expressar a quantidade média de chamados realizados ao longo dos 5 (cinco) anos de execução contratual, em escalas de tempo ou período de realização e por nível de atendimento. A Tabela 8 demonstra a média de chamados realizados por nível de atendimento e por período



| QUANTIDADE MÉDIA DE CHAMADOS REALIZADOS AO LONGO DOS 5 ANOS | | | |
|---|---------------------|---------------------|---------------------|
| PERÍODO | ATENDIMENTO NÍVEL 1 | ATENDIMENTO NÍVEL 2 | ATENDIMENTO NÍVEL 3 |
| DIÁRIO | 6,57 | 29,47 | 10,52 |
| MENSAL | 144,51 | 648,36 | 231,47 |
| ANUAL | 1.734,11 | 7.780,36 | 2.777,67 |

Tabela 8 - Quantidade Média de Chamados Realizados

- e) **Levantamento da Quantidade de Projetos/Consultoria Desenvolvidos Desde o Início do Contrato Atual** - Refere-se ao levantamento da quantidade de projetos de TIC realizados. A Tabela 9 descreve a quantidade de projetos desenvolvidos desde o início do Contrato, assim como a quantidade anual e a média anual de projetos realizados. A Tabela 9 explicita o quantitativo de projetos desenvolvidos ao longo dos 5 (cinco) anos do Contrato vigente na Contratante, assim como o peso de cada projeto desenvolvido.

| QUANTIDADE DE PROJETOS/CONSULTORIA DESENVOLVIDOS DESDE O INÍCIO DO CONTRATO | | |
|---|-----------------|------------|
| ANO | PESO DO PROJETO | QUANTIDADE |
| 2017 | pequeno | 1 |
| 2018 | - | 0 |
| 2019 | pequeno | 1 |
| 2020 | pequeno e médio | 2 |
| 2021 | pequeno | 1 |
| 2022 | médio | 1 |
| QUANTIDADE TOTAL | - | 6 |
| QUANTIDADE DE ANOS DO CONTRATO | - | 5 |
| MÉDIA ANUAL | - | 1,2 |

Tabela 9 - Quantidade de Projetos Desenvolvidos desde o início do Contrato Atual

- f) **Levantamento do quantitativo de Sistemas da Informação** - Corresponde ao levantamento da quantidade de sistemas da informação que serão suportados e sustentados pelos serviços de infraestrutura de TIC. A Tabela 10 demonstra a quantidade de Sistemas da Informação da Contratante, qual seja, 43 (quarenta e três) sistemas.

| QUANTIDADE DE SISTEMAS DA INFORMAÇÃO | |
|--------------------------------------|----|
| QUANTIDADE SISTEMAS DA INFORMAÇÃO | 43 |

Tabela 10 - Quantidade de Sistemas da Informação

- g) **Informações Analisadas Acerca do Contrato Atual nº 21/2017** - Trata-se de informações levantadas em análise ao Contrato vigente e seus Termos Aditivos e de Apostilamento para a prestação dos serviços de atendimento a usuários de TIC e sustentação e monitoramento de infraestrutura de TIC e melhoria contínua, no intuito de balizar o quantitativo de perfis profissionais que prestarão os serviços a serem contratados, em correlação ao quantitativos de profissionais e seus respectivos cargos atuantes atualmente na Contratante, e, com vistas a suprir as



necessidades reprimidas, de maneira a manter, atualizar e suprir as suas necessidades, em consonância com os Níveis Mínimos de Serviços (NMS) exigidos. A Tabela 11 explicita o quantitativo e os tipos de perfis profissionais que prestam os serviços contratados.

| QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS ALOCADOS NO CONTRATO ATUAL Nº 21/2017 | | | | |
|--|---------------------------------|---|---|------------|
| ITEM | SERVIÇOS | ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO | PERFIL PROFISSIONAL | QUANTIDADE |
| 1 | Central de Serviços de TIC | Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1) | Técnico N1 - Júnior | 6 |
| | | Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2) | Técnico N2 - Pleno | 5 |
| | | Suporte Técnico de Microinformática (Nível 3) | Técnico N3 - Sênior | - |
| | | Supervisão de Suporte Técnico (Nível 1) | Supervisor N1 - Pleno | 1 |
| | | Supervisão de Suporte Técnico (Nível 2) | Supervisor N2 - Pleno | 1 |
| 2 | Infraestrutura de TIC | Suporte Técnico a Infraestrutura de Redes | Analista de Infraestrutura - Sênior | 1 |
| | | Suporte Técnico a Infraestrutura de Redes | Analista de Rede - Sênior | 1 |
| | | Suporte Técnico a Infraestrutura de Redes | Administrador de Redes - Sênior | 1 |
| | | Suporte Técnico a Infraestrutura de Redes | Analista ITSM - Sênior | 1 |
| | | Suporte Técnico a Segurança de Rede | Administrador de Segurança - Sênior | 1 |
| | | Suporte Técnico a Segurança de Rede | Analista de Segurança - Pleno | 1 |
| | | Suporte Técnico a Segurança de Rede | Analista de Segurança de Rede - Sênior | 1 |
| | | Suporte Técnico a Sistemas Operacionais | Analista DevOps - Sênior | 2 |
| | | Suporte Técnico a Sistemas Operacionais | Analista Microsoft - Sênior | 1 |
| | | Suporte Técnico a Sistemas Operacionais | Administrador de Redes Microsoft - Sênior | 1 |
| | | Suporte Técnico a Banco de dados | Analista de Banco de Dados - Sênior | 1 |
| | | Suporte Técnico a Monitoramento (24x7) | Operador NOC - Pleno | 6 |
| | | Suporte Técnico a Monitoramento (24x7) | Técnico de Monitoramento - Sênior | 1 |
| | | Suporte Técnico a Monitoramento (24x7) | Supervisor NOC - Pleno | 1 |
| | | Gerência Técnica | Gerente Técnico - Sênior | 1 |
| 3 | Melhoria (Projetos/Consultoria) | Gerência de Projeto | Gerente de Projeto - Sênior | 1 |
| TOTAL | | | | 35 |
| *1) Os profissionais do Nível 3 realizam os serviços de sustentação do ambiente e monitoramento de TIC da Contratante; e | | | | |
| *2) Quando há demanda de elaboração/implementação de projeto ou Consultoria, a Contratada disponibiliza profissionais habilitados na área de TIC com expertise no tema do projeto demandado. | | | | |

Tabela 11 - Quantidade de Profissionais alocados no Contrato Atual nº 21/2017

3.3.8.3 As informacionais adicionais acerca do dimensionamento das necessidades da Contratante encontram-se dispostas no Anexo III - Dimensionamento das Necessidades de TIC deste Termo de Referência.

3.4 PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO DE TIC

3.4.1 O Acórdão nº 1.099/2008 - Plenário do Tribunal de Contas da União (TCU) manifestou entendimento que, havendo dependência entre os serviços que compõem o objeto licitado, a opção pelo não parcelamento mostra-se adequada, no mínimo, do ponto de vista técnico.

3.4.2 O objeto deste Termo de Referência envolve serviços especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) na área de operação, com monitoramento do



ambiente em serviços de sustentação e administração, gerenciamento de redes e segurança de TIC, serviços de virtualização, servidores, armazenamento e backup, serviços de diretório, administração de banco de dados, middleware, internet web, mensageria e colaboração e suporte a instalações físicas de TIC, englobados em 2 (dois) itens de serviços.

- 3.4.3 O presente modelo de contratação está disciplinado pela Portaria nº 6.432, de 15 de junho de 2021, da Secretaria de Governo Digital (SGD), do Ministério da Economia (ME), o qual entende-se que os serviços de operação de infraestrutura, bem como o atendimento a usuários de TIC, compreendem a prestação de serviços técnicos relacionados à segurança da informação, intercomunicação e rede de comunicação de voz e dados, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de backup, recursos de armazenamento de dados, monitoramento e gerenciamento operacional. A operação de infraestrutura de TIC é um serviço fundamental para a garantia da disponibilidade, integridade, resiliência e segurança dos recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseados em TIC do órgão, enquanto o atendimento a usuários de TIC compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários do órgão.
- 3.4.4 Nesse contexto, salienta-se que a Solução de TIC, Objeto deste Termo de Referência, não será parcelada, devendo ser licitada e/ou contratada em um grupo único, em virtude das características dos serviços, sendo todos os itens voltados para a execução da sustentação e a melhoria contínua da infraestrutura de TIC da Contratante, composta de itens contratuais que possuem correlação e interdependência para adequada execução dos serviços.
- 3.4.5 O agrupamento e a adjudicação em grupo é lícito, desde que os lotes sejam integrados por itens de uma mesma natureza e que guardem relação entre si, conforme disposto no Acórdão TCU nº 5.260/2011 - 1ª Câmara, assim como do ponto de vista administrativo, é legítima a reunião em grupo de elementos de mesma característica, quando a adjudicação por itens isolados onerar o trabalho da Administração Pública, sob o ponto de vista do emprego de recursos humanos e da dificuldade de controle, colocando em risco a economia em escala e a celeridade processual, o que pode comprometer a seleção da proposta mais vantajosa, vide Acórdão TCU nº 5301/2013 - Segunda Câmara. É certo que, conforme disserta o Acórdão TCU nº 861/2013, o aumento da eficiência administrativa do setor público passa pela otimização do gerenciamento de seus contratos de fornecimento, em que esta eficiência administrativa também é de estatura constitucional e deverá ser buscada pela Administração Pública.
- 3.4.5.1 Dessa forma, ao se admitir diversos fornecedores, além da perda de uniformidade e padronização da Solução, corre-se o risco de haver descompasso no fornecimento dos itens, bem como da elevação da



complexidade dos procedimentos de gestão contratual. Por outro lado, a admissão da adjudicação por item, desconfigura a caracterização da Solução de TIC pretendida, uma vez que há riscos de perda da capacidade de integração dos serviços, do potencial de compartilhamento de recursos e de descaracterização do objeto da licitação.

- 3.4.5.2 A licitação em grupo consiste na reunião de itens em um mesmo lote, de modo que a disputa ocorra de forma global, resultando na contratação de um único fornecedor para o provimento do conjunto da Solução. Do ponto de vista técnico, considera-se que todos os itens da pretensão contratual fazem parte de uma Solução integrada, e sua divisão é prejudicial ao conjunto do Objeto.
- 3.4.5.3 Assim, cumpre considerar que as atividades a serem contratadas compreendem todas as fases do ciclo de vida dos serviços especializados de gerenciamento técnico, operação e sustentação de infraestrutura de TIC. Dessa forma, no caso concreto, considera-se que “pulverizar” a contratação em diversos itens compromete a integração do serviço quanto aos seus aspectos intrínsecos (ciclo de vida de serviço).
- 3.4.5.4 Em consequência do grande vínculo existente entre as funções que fazem parte do escopo dos serviços, caso sejam fracionados, corre-se o risco de haver equipes distintas pouco integradas, podendo ocasionar danos à operação de TIC da Contratante, haja vista que, como serviços de missão crítica, qualquer interrupção ou incidente que comprometa a sua efetiva continuidade poderá causar sérios prejuízos à Contratante, dada a efetiva continuidade dos serviços prestados a sociedade. Existe uma dependência entre o conjunto de serviços envolvidos nas diversas células de operação, sendo que suas bases técnicas estão demasiadamente correlacionadas, ao ponto de ser impossível delimitar responsabilidades, tarefas e ações a mais de um fornecedor.
- 3.4.5.5 Do ponto de vista administrativo, no Acórdão nº 5.301/2013 - Segunda Câmara, o egrégio TCU entendeu como legítima a reunião em grupo de elementos de mesma característica, quando a adjudicação por itens isolados onerar o trabalho da Administração Pública, sob o ponto de vista do emprego de recursos humanos e da dificuldade de controle, colocando em risco a economia em escala e a celeridade processual, o que pode comprometer a seleção da proposta mais vantajosa. No mais, essa configuração já é amplamente compreendida e adotada pelo mercado, sendo a contratação em grupo a forma mais comumente praticada na Administração Pública para a presente pretensão contratual.
- 3.4.5.6 O fracionamento da contratação dos serviços de suporte de TIC não resultará em aumento da competitividade do certame. Devido ao compartilhamento



de recursos humanos e materiais, que é inerente à execução destas atividades, é provável que a contratação unificada resulte em um preço global menor, pois neste caso o ganho de escala para a contratada é significativo, e não se observa no mercado de empresas provedoras de serviços de TIC tal nível de segmentação e especialização, isto é, a grande maioria das empresas presta efetivos serviços em todas as especialidades de atuação, seja na infraestrutura, seja no atendimento ao usuário.

- 3.4.5.7 Desse modo, avaliando as características do Objeto pretendido neste Termo de Referência, considera-se que o agrupamento da pretensão contratual é técnica e economicamente viável, sendo que sua divisão pode prejudicar o conjunto do objeto, além de gerar outros custos relacionados à coexistência de diversos contratos, potencializando os riscos e as dificuldades na gestão técnica e administrativa, diante de uma pluralidade de contratos autônomos.
- 3.4.5.8 Portanto, ante a complexidade da Solução de TIC definida nos estudos preliminares, que envolvem uma miríade de serviços destinados à operação de infraestrutura e ao atendimento aos usuários de TIC, além dos custos operacionais de pessoal envolvido na Contratante para a gestão dos serviços contratados, torna-se mais vantajoso para a Administração Pública a contratação de um fornecedor único para as atividades que envolvem a Solução de TIC objeto desta Contratação.

3.5 RESULTADOS E BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS

- 3.5.1 A presente Contratação trará benefícios essenciais e importantes para a Contratante, uma vez que promoverá a continuidade e a manutenção do atendimento aos usuários dos serviços de TIC e da operação de sustentação da infraestrutura de seu ambiente computacional.
- 3.5.2 Em função disso, a pretendida Contratação alcançará os seguintes benefícios:
 - 3.5.2.1 Aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TIC da Contratante;
 - 3.5.2.2 Aumento na capacidade e na qualidade dos atendimentos aos usuários de TIC, de modo deixar transparente o efetivo gerenciamento dos incidentes;
 - 3.5.2.3 Redução do tempo de restauração da operação normal dos serviços de TIC, em caso de incidentes, com o mínimo de impacto nos processos de negócios da Contratante, dentro dos níveis de serviços e prioridades determinados;
 - 3.5.2.4 Pagamento transparente dos serviços de TIC, em função dos resultados entregues e do atendimento aos níveis mínimos de serviços pré-estabelecidos;



- 3.5.2.5 Adoção formal de processo efetivo de execução de demandas, com capacidade de apoiar as atividades de gerenciamento de incidentes e Service Desk modelados na forma de processos específicos para a Contratante;
- 3.5.2.6 Provisão de recursos técnicos adequados e necessários para suportar os ambientes e as soluções hospedados pela infraestrutura de TIC, ampliando a entrega de valor por meio dos serviços de TIC prestados pela Contratante a sociedade;
- 3.5.2.7 Ampliação da capacidade técnica do gerenciamento de infraestrutura de TIC por intermédio da revisão/ampliação do escopo dos serviços, em resposta ao avanço e à incorporação de novas práticas e tecnologias no ambiente tecnológico da Contratante;
- 3.5.2.8 Atendimento padronizado e de qualidade aos usuários de TIC, transparecendo um efetivo gerenciamento tecnológico das demandas e solicitações encaminhadas à área de TIC da Contratante;
- 3.5.2.9 Manutenção e evolução da maturidade dos serviços de TIC;
- 3.5.2.10 Promoção da melhoria contínua do ambiente de TIC;
- 3.5.2.11 Ampliação da capacidade operacional para atender às expectativas atuais e futuras, alinhada às metas estabelecidas nos instrumentos de gestão institucional;
- 3.5.2.12 Garantia da maior eficiência dos serviços de atendimento aos usuários;
- 3.5.2.13 Atendimento de qualidade aos usuários de TIC;
- 3.5.2.14 Redução dos riscos de interrupção dos serviços de TIC;
- 3.5.2.15 Evolução contínua dos Catálogos de Serviços para atender as necessidades da Contratante;
- 3.5.2.16 Atendimento aos usuários remoto, em Nível 1, e presencial, em Nível 2, tempestivo, de maneira a orientar, esclarecer e solucionar os problemas relativos aos serviços, transações, hardwares, softwares, aplicativos, sistemas corporativos e demais produtos e serviços disponíveis na rede da Contratante;
- 3.5.2.17 Manutenção de um ponto único de contato com os usuários para as questões relativas ao uso dos recursos de TIC, por meio da Central de Serviços de TIC;
- 3.5.2.18 Sustentação da infraestrutura de TIC;
- 3.5.2.19 Aplicação das melhores práticas de processos de gerenciamento de serviços de TIC (ITSM);
- 3.5.2.20 Promoção da entrega dos serviços de TIC, com base no Catálogo de Serviços Negocial e de TIC, para atender as necessidades da Contratante;



- 3.5.2.21 Atualização da Base de Conhecimentos Técnicos, com vistas a assegurar a padronização do atendimento, a retenção do conhecimento e a agilidade na execução dos serviços;
- 3.5.2.22 Aprimoramento da Base de Dados para Gerenciamento de Configuração (Configuration Management Database - CMDB);
- 3.5.2.23 Atualização de Base Histórica dos Tratamentos de Incidentes e Solicitações à Área de TIC;
- 3.5.2.24 Vinculação da execução dos serviços prestados a critérios objetivos de qualidade e resultados;
- 3.5.2.25 Ampliação da capacidade técnica do gerenciamento de infraestrutura de TIC, por intermédio da inclusão de novas competências e da revisão/ampliação do escopo dos serviços, em resposta ao avanço e à incorporação de novas práticas e tecnologias no ambiente tecnológico da Contratante;
- 3.5.2.26 Melhoria nos níveis de disponibilidade do ambiente de infraestrutura de TIC, reduzindo a ocorrência de falhas e incidentes e suportando a adequada execução das atividades finalísticas da Contratante, de modo a entregar os níveis de serviço pactuados com as áreas de negócio;
- 3.5.2.27 Garantia da disponibilidade, da integridade, da resiliência e da segurança de recursos tecnológicos necessários à sustentação dos serviços de TIC;
- 3.5.2.28 Prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos de TIC e dos softwares relacionados às atividades dos usuários da Contratante;
- 3.5.2.29 Estabelecimento de critérios de governança no gerenciamento dos serviços de operações de TIC;
- 3.5.2.30 Aderência à Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de julho de 2021, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Poder Executivo Federal; e
- 3.5.2.31 Aderência à Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022, que altera o Anexo II da Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Poder Executivo Federal.



4 ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1 REQUISITOS DE NEGÓCIO

4.1.1 A Contratada deverá atender aos seguintes requisitos de negócio:

- I. Propiciar a manutenção dos serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), de modo a garantir a disponibilidade, a integridade, a resiliência e a segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseados em TIC, em tempo integral, ou seja, 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana e trezentos e sessenta e cinco dias do ano);
- II. Prestar serviços de sustentação de infraestrutura de TIC da Contratante;
- III. Disponibilizar serviços de suporte técnico de TIC a todos os servidores e colaboradores da Contratante, por meio de atendimento remoto, em regime de 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana e trezentos e sessenta e cinco dias do ano), e presencial, de segunda à sexta-feira, das 7h às 20h, com plantão de 4 (quatro) horas aos sábados, quando demandado pela Contratante;
- IV. Ampliar a disponibilidade dos sistemas de informação e dos serviços de TIC da Contratante, entregando as metas de níveis mínimos de serviço pactuadas;
- V. Realizar monitoramento dos serviços de TIC pelo período de 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana e trezentos e sessenta e cinco dias do ano), nas modalidades NOC (*Network Operations Center*) e SOC (*Security Operation Center*);
- VI. Aprimorar a qualidade e a entrega de valor dos serviços prestados pela Área de TIC da Contratante, alinhadas às necessidades de negócio;
- VII. Potencializar a entrega de valor para o cidadão, considerando a otimização da infraestrutura que hospeda os serviços públicos digitais;
- VIII. Assegurar e responsabilizar-se pela continuidade do negócio implementado pelos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;
- IX. Assegurar o adequado tratamento dos dados pessoais e informações classificadas, dos quais venha a ter conhecimento ou manusear em razão da execução do objeto do contrato, nos termos da Lei nº13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) e em aderência aos requisitos de segurança da informação vigentes no ambiente da Contratante;
- X. Assegurar a gestão e o tratamento de incidentes de forma sistematizada, em estrita harmonia aos requisitos vigentes no ambiente da Contratante; e



- XI. Aceitar, viabilizar e executar auditoria de Segurança da Informação, com vistas a apurar falhas e/ou atestar a conformidade dos serviços prestados com os requisitos contratados.

4.2 REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

- 4.2.1 A Contratada deverá acompanhar as evoluções tecnológicas da Contratante mediante mudança, adaptação e migração de informações e substituição do uso de seus sistemas, ferramentas, base de dados e base de conhecimento por outro recurso que a Contratante venha adotar, mantendo sua equipe técnica capacitada.
- 4.2.2 A Contratada deverá, ainda, manter os seus profissionais atualizados tecnologicamente durante toda a vigência contratual, promovendo os treinamentos, as certificações e a participação em eventos de caráter técnico que permitam a execução dos serviços descritos neste Termo de Referência e seus Anexos com excelência e eficiência.

4.3 REQUISITOS LEGAIS

- 4.3.1 O presente Termo de Referência (TR) foi elaborado de acordo com o Ordenamento Jurídico Nacional que regulamenta o processo de aquisições para a Administração Pública, e constitui peça integrante, indispensável e inseparável do processo licitatório, com a finalidade de viabilizar a Contratação da Solução de TIC descrita neste Termo de Referências e seus Anexos.
- 4.3.2 Ademais, foram observados, entre outras normas, os guias, os manuais e os modelos publicados pelo Órgão Central do SISP (art. 8º, §2, da IN SGD/ME nº 1/2019), as leis, os decretos e os normativos abaixo relacionados:
- 4.3.2.1 **Lei 8.666, de 21 de junho de 1993** - Regulamenta o Art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;
- 4.3.2.2 **Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 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;
- 4.3.2.3 **Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002** - Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, a modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;
- 4.3.2.4 **Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019** - Dispõe sobre o processo de contratação de STI pelos Órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de TI (SISP) e alterações;



- 4.3.2.5 **Instrução Normativa Seges/ME nº 40, de 22 de maio de 2020** - Dispõe sobre a elaboração dos Estudos Técnicos Preliminares (ETP) para a aquisição de bens e a contratação de serviços e obras, no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional, e sobre o Sistema ETP digital;
- 4.3.2.6 **Instrução Normativa Seges/ME nº 73, de 05 de agosto de 2020** - Dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional;
- 4.3.2.7 **Instrução Normativa SGD/ME nº 31, de 23 de março de 2021** - Altera a Instrução Normativa nº 1, de 4 de abril de 2019, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Poder Executivo Federal;
- 4.3.2.8 **Instrução Normativa SGD/ME nº 47, de 9 de julho de 2022** - Altera a Instrução Normativa nº 1, de 4 de abril de 2019, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Poder Executivo Federal;
- 4.3.2.9 **Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021** - Estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Poder Executivo Federal; e
- 4.3.2.10 **Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022** - Altera o Anexo II da Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Poder Executivo Federal.
- 4.3.3 Deverão ser observadas as demais legislações vigentes, os normativos complementares vigentes, as determinações de órgãos de controle e as boas práticas relacionadas a contratações de soluções de TIC no âmbito do Poder Executivo Federal.
- 4.3.4 As tarefas e atividades de operação de serviços executadas pela Contratada deverão observar as políticas, as normas e os procedimentos institucionais de gerenciamento de serviços de TIC e de Segurança da Informação estabelecidas pela Contratante, bem como os padrões e os normativos gerais tais como ANSTI/TIA/EIA, ISO, ABNT e demais normas vigentes no âmbito da Administração Pública Federal (APF).



4.4 REQUISITOS DE MANUTENÇÃO

- 4.4.1 A Contratada deverá prover garantia aos serviços prestados durante toda a vigência do contrato.
- 4.4.2 Os requisitos de manutenção abrangerão a necessidade de continuidade da prestação de serviço de TIC pela Contratada em caso de falhas, atendendo ao previsto no Anexos VII deste Termo de Referência.
- 4.4.3 A necessidade de aplicação de manutenção preventiva, corretiva, evolutiva e adaptativa, tendo como foco o perfil da equipe da Contratada alocada para a prestação de serviço, deverá ser avaliada com base no tempo de resposta e de solução dos problemas demandados.

4.5 REQUISITOS TEMPORAIS

- 4.5.1 A Contratada deverá cumprir todos os prazos descritos neste Termo de Referência e seus Anexos, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) exigidos.

4.6 REQUISITOS DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE

- 4.6.1 Os serviços contratados deverão ser prestados em conformidade com as leis, as normas e as diretrizes vigentes no âmbito da Administração Pública Federal (APF) relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações (SIC).
- 4.6.2 Na execução dos serviços contratados, a Contratada deverá:
- 4.6.2.1 Observar e garantir o cumprimento dos normativos de Segurança da Informação e Comunicação da Contratante, conforme previsto na Portaria nº 679-MME/GM, de 29 de dezembro de 2014 (<https://www.gov.br/mme/pt-br/aceso-a-informacao/legislacao/portarias/2014/portaria-n-679-2014.pdf/>), bem como suas atualizações e demais normativos complementares;
- 4.6.2.2 Observar e garantir o cumprimento dos normativos vigentes emanados pelo Gabinete de Segurança Institucional (GSI)/PR acerca de Segurança da Informação, bem como suas atualizações e demais normativos complementares, encontrados em <https://www.gov.br/gsi/pt-br/assuntos/dsi/>;
- 4.6.2.3 Observar e garantir o cumprimento dos normativos internacionais de boas práticas da família ISO/IEC 27000, em especial quanto às normas ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013 (Sistema de gestão da Segurança da Informação), 27002:2013 (Código de Práticas para controles de Segurança da Informação) e 27005:2019 (Gestão de riscos de Segurança da Informação), bem como as normas ABNT NBR ISO/IEC 15999-1:2007 (Gestão de Continuidade de negócios) e 22301:2020 (Segurança e Resiliência);



- 4.6.2.4 Assegurar a privacidade dos dados pessoais e informações classificadas dos quais venha a ter conhecimento ou manusear em razão da execução do objeto do contrato, nos termos da Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD);
- 4.6.2.5 Definir e promover a implementação de controles e procedimentos específicos de Segurança da Informação para a rede corporativa da Contratante;
- 4.6.2.6 Realizar a análise e a avaliação periódica dos riscos relacionados à segurança da informação e comunicação da Contratante;
- 4.6.2.7 Definir controles e implementar procedimentos para a coleta e a preservação de evidências de incidentes de segurança da informação e privacidade;
- 4.6.2.8 Assegurar a gestão e o tratamento de incidentes de forma sistematizada, em estrita harmonia aos requisitos vigentes no ambiente da Contratante;
- 4.6.2.9 Assegurar a implementação de política de *backup* das informações e dos registros de *log* do ambiente de TIC da Contratante;
- 4.6.2.10 Documentar, adequadamente, a arquitetura e os controle de segurança da informação e privacidade implementados na Contratante;
- 4.6.2.11 Assegurar e responsabilizar-se pela continuidade do negócio implementado pelos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;
- 4.6.2.12 Credenciar, na Contratante, todos os seus profissionais que venham a ser designados para prestar os serviços contratados, independentemente do formato de execução (presencial, remoto e/ou híbrido), assim como aqueles autorizados a retirar e/ou entregar documentos na Contratante;
- 4.6.2.13 Comprometer-se, por si e por seus funcionários diretamente envolvidos na execução dos serviços contratados, em documento formal, a aceitar e aplicar, rigorosamente, todas as normas e os procedimentos de segurança implementados no ambiente da Contratante, inclusive com a assinatura de Termo de Compromisso, conforme modelo disposto no Anexo XV;
- 4.6.2.14 Identificar qualquer equipamento de sua propriedade que venha a ser instalado nas dependências da Contratante, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança entre outros; e
- 4.6.2.15 Comunicar à Contratante, com a antecedência mínima necessária, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução do contrato, para que seja providenciada a imediata revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, às informações e aos recursos da Contratante porventura colocados à disposição para a realização dos serviços contratados.



4.6.3 A Contratada deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, a aceitar e aplicar, rigorosamente, todas as normas e os procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação da Contratante, inclusive com a assinatura de termo apropriado de responsabilidade e manutenção de sigilo.

4.6.4 A Contratada deverá observar, na execução dos serviços desta Contratação, no que couber, as diretrizes constantes de Guias e frameworks de Segurança da Informação e Privacidade publicados pela SGD.

4.6.5 A definição dos requisitos de Segurança da Informação deverá considerar as 3 (três) dimensões de ações:

- a) **Prevenção** - Capacidade de prevenir a ocorrência de incidentes de segurança;
- b) **Deteção** - Capacidade de prover uma resposta rápida na identificação daqueles incidentes de segurança que não puderam ser prevenidos; e
- c) **Correção** - Capacidade em restaurar ou mitigar o impacto daqueles incidentes de segurança detectados.

4.6.6 As ações das Categorias de Serviço de Segurança da Informação, bem como da Categoria de Serviço de Banco de Dados deverão, necessariamente, ser supervisionadas por servidor ou equipe da Contratante.

4.7 REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

4.7.1 A Contratada deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental, de acordo com o art. 225 da Constituição Federal de 1988 e demais normativos e/ou legislações vigentes.

4.7.2 Caberá aos profissionais da Contratada, quando nas dependências da Contratante:

- a) Agir de maneira ética e profissional, exercendo suas atribuições com rapidez, zelo e rendimento;
- b) Manter conduta compatível com a moralidade administrativa;
- c) Respeitar a capacidade e as limitações individuais de todos os usuários, sem qualquer espécie de preconceito ou distinção de raça, sexo, nacionalidade, cor, idade, religião, cunho político e posição social, abstendo-se, desta forma, de causar-lhes dano moral;
- d) Estar devidamente identificado com o crachá da Contratada;
- e) Respeitar as especificações técnicas do *hardware*, a fim de evitar a sobrecarga de equipamentos ou dispositivos elétricos, observando o uso racional de energia; e
- f) Observar sempre as melhores práticas de configuração de *software* e sua aderência ao ambiente de infraestrutura existente.

4.7.3 A Contratada deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental, previstos nas legislações vigentes, de modo a estabelecer critérios,



práticas e diretrizes para a promoção do desenvolvimento, em observância, também, à Política de Resíduos Sólidos.

4.7.4 Toda a documentação de relatórios e a Base de Conhecimento deverão estar disponíveis na forma digital, com o propósito de evitar impacto sobre os recursos naturais, decorrentes de produção de material de impressão, de pacotes e de desfazimento futuro.

4.7.5 A Contratada deverá observar o menor impacto sobre os recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água, dando preferência a materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local, no sentido de promover:

4.7.5.1 Maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia;

4.7.5.2 Maior geração de empregos, preferencialmente, com mão de obra local;

4.7.5.3 Maior vida útil e menor custo de manutenção do bem e da obra;

4.7.5.4 Uso de inovações que reduzam a pressão sobre os recursos naturais; e

4.7.5.5 Verificação da origem ambientalmente regular dos recursos naturais utilizados nos bens, nos serviços e nas obras.

4.7.6 O ambiente físico da Contratada, para fins de execução do serviço, deverá ser compatível com o disposto na NR17 do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) e na recomendação técnica DSST nº 01/2005 do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

4.7.7 Os serviços prestados pela Contratada deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, assim como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pela Contratante.

4.7.8 A Contratada deverá orientar seus empregados a colaborar, de forma efetiva, no desenvolvimento das atividades do programa de separação de resíduos sólidos e recicláveis descartados em recipientes para coleta seletiva nas cores internacionalmente identificadas, de acordo com os normativos vigentes.

4.7.9 A Contratada deverá dar preferência a embalagens reutilizáveis ou biodegradáveis.

4.8 REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA

4.8.1 A Contratação da Solução de TIC deverá atender aos principais requisitos tecnológicos abaixo:

I. Estar alinhada com as boas práticas de mercado para gestão de serviços de TIC (*ITIL, COBIT, ETC*);

II. Fornecer serviço de Discagem Direta Gratuita (DDG) para a Central de Serviços de TIC, com número 0800 exclusivo para recebimento das ligações telefônicas da Contratante, que serão originadas de Brasília/DF;



- III. Considerar todo o parque tecnológico da Contratante e as otimizações que forem realizadas ao longo do tempo, equipamentos em geral, ambientes físicos e lógicos e sistemas em sentido amplo. O atual parque tecnológico da Contratante está localizado em Brasília/DF e encontra-se listado no Anexo VI; e
- IV. Realizar o gerenciamento de serviços de TIC por meio de ferramenta de ITSM (*Information Technology Service Management*), que deverá ser capaz de aferir no mínimo:
 - a) Data e horário de abertura do chamado;
 - b) Data e horário de captura do chamado;
 - c) Data e horário de resolução do chamado;
 - d) Data e horário de conclusão do chamado;
 - e) Tempo total de atendimento do chamado;
 - f) Tempo que o chamado permaneceu em cada estado;
 - g) Se determinado chamado foi ou não reaberto;
 - h) Quantidade total de chamados atendidos em determinado período;
 - i) Quantidade total de chamados atendidos dentro do prazo esperado, durante determinado período; e
 - j) Quantidade total de chamados reabertos, em determinado período.
- 4.8.2 A ferramenta de ITSM deverá possuir funcionalidade de atribuição de nota para o atendimento, após o encerramento do chamado, aferindo o grau de satisfação dos usuários sobre o serviço prestado.
- 4.8.3 A Pesquisa de Satisfação deverá ser enviada, automaticamente, ao e-mail do usuário demandante.
- 4.8.4 Em regra, a Contratada deverá garantir a continuidade da ferramenta de ITSM já implementada no âmbito da Contratante, garantindo o suporte e a customização desta para a adequação do gerenciamento de serviços de TIC.
- 4.8.5 A Contratante, a seu critério, poderá solicitar à Contratada a implementação de novas ferramentas de TIC, havendo preferência por ferramentas open source e com ampla comunidade comprovada.
- 4.8.6 A Contratada poderá ofertar novas ferramentas de gerenciamento de serviços de TIC (ITSM) que contenha, no mínimo, as mesmas funcionalidades das ferramentas em uso pela Contratante. A aceitação da utilização e a implantação desta nova ferramenta ficará a critério da Contratante.
- 4.8.7 A Contratada deverá manter, atualizar e customizar a ferramenta de ITSM para atender as necessidades da Contratante.



- 4.8.8 A Contratada poderá ofertar nova(s) ferramenta(s) de automação, operação e monitoramento de Infraestrutura de TIC que contenha, no mínimo, as mesmas funcionalidades das ferramentas em uso pela Contratante. A aceitação da utilização e a implantação desta nova ferramenta ficará a critério da Contratante.
- 4.8.9 A Contratada deverá manter, atualizar e customizar a ferramenta de automação, operação e monitoramento de Infraestrutura de TIC para atender as necessidades da Contratante.
- 4.8.10 A Contratada deverá dar continuidade a utilização de ferramentas de suporte remoto existente na Contratante ou propor a utilização de outra que seja compatível com a citada, desde que previamente aprovada pela Contratante.
- 4.8.11 A Contratada deverá manter e atualizar a(s) ferramenta(s) de gerenciamento de serviços de TIC utilizadas pela Contratante.
- 4.8.12 A Contratada deverá manter e atualizar as bases históricas consolidadas da Contratante.
- 4.8.13 A Contratada deverá manter, atualizar ou customizar a(s) ferramenta(s) de monitoramento de serviços de TIC da Contratante.
- 4.8.14 A Contratada deverá observar as diretrizes estabelecidas pelo Comitê Consultivo de Mudanças (CCM) da Contratante.
- 4.8.15 A Contratada deverá disponibilizar uma Central de Atendimento similar a que está em uso pela Contratante para o recebimento de chamados, os quais deverão ser realizados por meio de ligações telefônicas do tipo 0800, e-mail e web.
- 4.8.16 A Contratada deverá disponibilizar perfis profissionais com qualificação adequada para atender a cada atividade detalhada no Anexo V, de maneira a prestar os serviços contratados especificados no Anexo IV.
- 4.8.17 A Contratada deverá alocar a quantidade de profissionais suficiente para atender aos chamados abertos diariamente e realizar as demais demandas rotineiras, conforme estabelecido pela Contratante, cujo quantitativo definido foi dimensionado para atender as suas necessidades, e está expresso no Anexo III.
- 4.8.18 O quantitativo de chamados estimados, baseado na média da base histórica, poderá sofrer alterações para mais ou para menos durante a execução do contrato.
- 4.8.19 A Contratada deverá cumprir os demais requisitos tecnológicos e legais previstos neste Termo de Referência e seus Anexos.

4.9 REQUISITOS DE PROJETO E DE IMPLEMENTAÇÃO

- 4.9.1 Na execução e implementação de atividades e projetos, a Contratada deverá observar os padrões e as diretrizes vigentes no ambiente da Contratante, tais como técnicas, métodos, arquiteturas e documentação e outros.



4.10 REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO

- 4.10.1 A Contratada terá um Período de Adaptação de **90 (noventa) dias**, a contar da data de início da execução contratual, para realizar a implantação operacional, com os devidos ajustes pontuais para melhor adequação à prestação dos serviços.
- 4.10.2 Durante o Período de Adaptação, a Contratada deverá adotar todas as medidas de sua competência para assegurar a execução satisfatória dos serviços, incluindo ajustes, alinhamento e/ou adequação de seus processos de trabalho.
- 4.10.3 Não será concedido Período de Adaptação nos eventos de prorrogação contratual.
- 4.10.4 Durante o Período de Adaptação, todos os níveis de serviço serão normalmente apurados e, havendo ocorrência de descumprimento de metas, as glosas serão aplicadas.
- 4.10.5 Após **90 (noventa) dias** do início da execução do contrato, a Contratada deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de todos os serviços de TIC e ambientes de infraestrutura de TIC da Contratante, a fim de garantir o sucesso de transição, sem prejuízo do negócio.

4.11 REQUISITOS DE GARANTIA E MANUTENÇÃO

- 4.11.1 A Contratada deverá assegurar e responsabilizar-se pela continuidade do fornecimento dos serviços contratados, zelando por sua disponibilidade e pela aderência aos requisitos de qualidade e aos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) exigidos, o que inclui a necessidade de cumprir tempos de resposta a incidentes e de soluções de problemas nos ambientes gerenciados.
- 4.11.2 A Contratada também responderá pela reparação dos danos causados à Contratante e/ou a terceiros devido aos defeitos nos serviços ocasionados em razão de ação sua ação ou omissão. Os serviços executados como garantia não serão remunerados.
- 4.11.3 Os serviços realizados pela Contratada terão garantia de **90 (noventa) dias**, a contar da data de encerramento do incidente ou da Ordem de Serviço (OS), durante a vigência do contrato, incluindo possíveis renovações contratuais. Caso seja aberta nova Ordem de Serviço (OS), esta não será cobrada. O prazo será contado a partir do aceite definitivo do serviço, o que engloba todos os seus entregáveis.
- 4.11.4 Caso a vigência do contrato finalize e não haja renovação, a Contratada será obrigada a prestar garantia por **90 (noventa) dias**, contados do dia posterior ao último dia de vigência do contrato, a todos os serviços entregues.
- 4.11.5 A identificação e a comunicação de defeitos dos serviços deverão ser efetuadas dentro do período de garantia, devendo a totalidade dos defeitos reportados ser corrigida pela Contratada, ainda que a conclusão do serviço ultrapasse este período.



4.11.6 Durante o período de garantia técnica, caberá à Contratada a manutenção corretiva de defeitos originados de erros cometidos durante o desenvolvimento dos serviços contratados.

4.11.7 A Contratada deverá fornecer garantia de todos os serviços executados, durante toda a vigência contratual e durante **90 (noventa) dias** após a eventual rescisão contratual, seja ela unilateral ou bilateral.

4.12 REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

4.12.1 A definição da composição e dos perfis dos profissionais de referência das equipes da Contratada que manterão o relacionamento direto com a Contratante está estabelecida nos requisitos específicos de cada item da pretensão contratual deste Termo de Referência e seus Anexos.

4.12.2 O dimensionamento da equipe técnica necessária à correta execução dos serviços é de inteira de responsabilidade da Contratada, desde que atendidas as exigências mínimas definidas no Termo de Referência e seus Anexos, e de modo a garantir o atendimento aos requisitos de qualidade, disponibilidade e atendimento aos níveis mínimos de serviço exigidos.

4.12.3 A Contratada deverá garantir que os profissionais estejam aptos para a execução dos serviços, durante toda vigência contratual e durante o período de garantia.

4.12.4 A Contratada deverá assegurar a disponibilização dos profissionais necessários à continuidade dos serviços de atendimento a usuários e de infraestrutura de TIC, imediatamente após a assinatura do Contrato, e participar da realização da reunião inicial.

4.12.5 Os profissionais que inicialmente manterão relacionamento direto com a Contratante deverão ser apresentados após assinatura do contrato, na reunião inicial, e relacionados no plano de implantação. A apresentação de novos profissionais, durante a execução do contrato, deverá ser feita previamente ao início da atuação destes.

4.12.6 A Contratada deverá assegurar que a ausência de dedicação exclusiva dos profissionais não prejudique a execução dos serviços e o atendimento aos níveis mínimos de serviço, bem como a retenção do conhecimento para garantir a continuidade dos serviços.

4.12.7 Das reposições e/ou substituições de profissionais

4.12.7.1 Sem prejuízo à qualidade e/ou aos níveis de serviço exigidos, os profissionais diretamente envolvidos na prestação dos serviços poderão ser substituídos a qualquer tempo pela Contratada, desde que os substitutos atendam aos requisitos estabelecidos neste Termo de Referência e seus Anexos, de forma que não prejudique a execução dos serviços e o atendimento aos níveis mínimos de serviço. Caso considere



que os profissionais da Contratada, diretamente envolvidos na execução dos serviços contratados, não estejam apresentando desempenho técnico adequado ou mantenham comportamento profissional inadequado, a Contratante poderá, a qualquer tempo, solicitar sua substituição, sem prejuízo da execução de prazos dos serviços pela Contratada ou da adoção de outras medidas de gestão contratual, quando for o caso.

4.12.7.2 Nos casos em que for necessária a apresentação de novo profissional e/ou reposições/substituições, no decorrer da execução do contrato, a Contratada deverá fazê-la com 5 (cinco) dias úteis de antecedência em relação ao início do exercício das atividades do novo profissional, a fim de possibilitar a disponibilização dos acessos e outras ações.

4.12.7.3 Nos casos de reposições/substituições inesperadas por conta de desligamento definitivo ou licença do profissional ou àquelas solicitadas, motivadamente, pela Contratante, no decorrer da execução dos serviços, a Contratada deverá repor o profissional em até 10 (dez) dias corridos, a contar da data da formalização dos atos supracitados, sendo de sua responsabilidade a transmissão de conhecimento dos serviços, não isentando a Contratada das penalidades previstas, em caso de não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS).

4.12.7.4 A Contratante não custeará cursos e/ou treinamentos aos profissionais da Contratada.

4.12.8 A Contratada será responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus técnicos, de modo a capacitá-los a atender as demandas atuais e futuras da Contratante, bem como as atualizações tecnológicas e/ou produtos que vierem a ser implementados durante a vigência contratual.

4.12.8.1 Na data de início da execução dos serviços, a Contratada deverá garantir que todos os perfis selecionados estejam aptos e disponíveis para o início imediato da realização das atividades, garantindo a continuidade e a disponibilidade dos serviços de TIC da Contratante.

4.13 REQUISITOS DE FORMAÇÃO DA EQUIPE

4.13.1 Os requisitos de formação da equipe, bem como a descrição detalhada das atividades de cada especialidade exigidas nesta Contratação, encontram-se descritos nos Anexo V e Anexo IV.

4.13.2 Durante todo o período de execução contratual, a Contratada deverá manter os perfis profissionais delimitados pela Contratante, cabendo-lhe dimensionar seus recursos, de forma a assegurar sua capacidade de atender às demandas da Contratante, de acordo com suas responsabilidades técnicas e os níveis mínimos de serviço exigidos.



- 4.13.3 Para atender as demandas da Central de Serviços de TIC acerca de gerenciamento técnico, operação e sustentação de infraestrutura de TIC, a Contratada deverá considerar a estimativa de equipe descrita pela Contratante no Anexo V deste Termo de Referência, para a qual espera-se observar que:
- 4.13.3.1 Todos os profissionais da equipe possuam os requisitos de formação (nível de escolaridade);
 - 4.13.3.2 Cada profissional da equipe cumpra os requisitos de certificação, por especialidade;
 - 4.13.3.3 Cada profissional da equipe cumpra os requisitos de experiência profissional, por especialidade; e
 - 4.13.3.4 A equipe cumpra os requisitos de certificações e experiência exigidos, por especialidade.
 - 4.13.3.5 O quantitativo de profissionais deverá ser estimado para cada categoria de atendimento, considerando o histórico de chamados, o histórico da composição de profissionais que atuam no Contrato vigente, o período de disponibilidade do serviço de cada categoria e a estrutura de liderança/supervisão prevista para cada nível de atendimento.
 - 4.13.3.6 Os perfis profissionais descritos neste Termo de Referência e seus Anexos foram utilizados na Fase de Planejamento da Contratação para a realização da estimativa de preços e a definição do valor de referência da Contratação, no entanto, por se tratar de uma contratação por pagamento fixo mensal, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços, e não se configura como contratação com dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho.
 - 4.13.3.7 A Contratada possuirá total gestão sobre a equipe do contrato, podendo realizar alterações na composição das equipes que prestam o serviço, incluindo quantidade e bases salariais dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, bem como decidir sobre a alocação destes profissionais entre atividades e múltiplos contratos.
 - 4.13.3.8 Desse modo, a Contratante não realizará a validação do atendimento aos requisitos de qualificação técnica de experiência e a formação dos profissionais estimados neste Termo de Referência e seus Anexos. A Contratada será responsável por dimensionar a equipe técnica necessária para a prestação dos serviços previstos neste Termo de Referência e seus Anexos, devendo observar a vinculação aos resultados pretendidos por meio exclusivamente do atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estabelecidos.



4.14 REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO

- 4.14.1 Tendo em vista os constantes avanços tecnológicos e a melhoria contínua dos processos e serviços da Contratante, todos os serviços a serem executados pela Contratada poderão ser operados em soluções, sistemas, infraestrutura, softwares e plataformas físicas ou virtuais, em infraestrutura própria da Contratante.
- 4.14.2 A Contratada deverá executar os serviços de gerenciamento técnico, operação e sustentação de infraestrutura de TIC de forma aderente às melhores práticas de mercado preconizadas em modelos e frameworks reconhecidos, tais como ITIL e COBIT.
- 4.14.3 A Contratada deverá executar os serviços em conformidade com os requisitos dos processos de Gerenciamento de Serviços de TIC vigentes no ambiente gerenciado da Contratante, em estrita aderência aos requisitos e atividades listadas.
- 4.14.4 As atividades projetizadas deverão ser executadas de forma aderente à(s) metodologia(s) e guia(as) de gerenciamento de projetos adotadas pela Contratante, tais como, PMBOK e MGP-SISP.
- 4.14.5 As tarefas e atividades de operação de serviços executadas pela Contratada deverão observar as políticas, as normas e os procedimentos institucionais de gerenciamento de serviços de TIC e de Segurança da Informação estabelecidas pela Contratante, bem como padrões e normativos gerais tais como ANSTI/TIA/EIA, ISO, ANBT e demais normas vigentes no âmbito da Administração Pública Federal.
- 4.14.6 A Contratada deverá aplicar as diretrizes estabelecidas pelos processos, metodologias, guias operacionais e normativos da Contratante, bem como as demais diretrizes estabelecidas pela equipe técnica da Contratante.
- 4.14.7 A Contratada deverá aplicar práticas de infraestrutura ágil em conjunto com as práticas DevOps, buscando sempre automatizar os procedimentos, realizar testes, controlar versões, definir e controlar pipelines e realizar monitoramento contínuo em busca de melhorias.
- 4.14.7.1 Para fins deste Termo de Referência seus Anexos, o termo *DevOps* será utilizado para demonstrar não só a filosofia padrão *DevOps*, mas também abrangerá práticas de Segurança da Informação, quando pertinente.
- 4.14.8 A Contratante poderá alterar processos, metodologias, procedimentos, normativos, ferramentas e quaisquer outros mecanismos de padronização, cabendo à Contratada se adaptar de acordo as determinações estabelecidas.
- 4.14.8.1 Desde que seja previamente acordado com a Contratante, as alterações que possam impactar a rotina de trabalho serão acompanhadas por um período de adaptação de 30 (trinta) dias pela Contratada.



4.14.8.2 O período de adaptação não se aplicará a processos, metodologias, procedimentos, normativos, ferramentas e quaisquer outros mecanismos de padronização implementados pela Contratada.

4.14.9 Todos os serviços deverão ser executados dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas, com observância às recomendações aceitas pelas boas técnicas, normas e legislação aplicável, bem como observando a conduta adequada na utilização de materiais, equipamentos e ferramentas.

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

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

4.14.12 O Objeto da Contratação não envolve avaliação, mensuração ou apoio a fiscalização da Solução de TIC. Os serviços a serem executados pela Contratada encontram-se expressos no Anexo IV do Termo de Referência.

4.14.13 A Contratada deverá manter, durante todo o período de execução contratual, perfis profissionais com qualificação técnica adequados para cumprir os indicadores de desempenho e dos níveis mínimos de serviço previstos nesta Contratação.

4.15 REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE

4.15.1 Na execução dos serviços contratados, a Contratada deverá zelar, no que for de sua competência, pela garantia da disponibilidade, da integridade, da confidencialidade e da autenticidade das informações custodiadas no ambiente gerenciado, a saber:

- a) **Disponibilidade** - Propriedade pela qual se assegura que a informação esteja acessível e utilizável sob demanda por uma pessoa física ou determinado sistema, órgão ou entidade devidamente autorizados;
- b) **Integridade** - Propriedade pela qual se assegura que a informação não foi modificada ou destruída de maneira não autorizada ou acidental;
- c) **Confidencialidade** - Propriedade pela qual se assegura que a informação não esteja disponível ou não seja revelada a pessoa, a sistema, a órgão ou a entidade não autorizados nem credenciados; e



- d) **Autenticidade** - Propriedade pela qual se assegura que a informação foi produzida, expedida, modificada ou destruída por uma determinada pessoa física, equipamento, sistema, órgão ou entidade.

4.15.2 Assim sendo, a Contratada deverá:

- 4.15.2.1 Implementar controles necessários ao registro de eventos e incidentes de segurança da informação e privacidade, assegurando a gestão e o tratamento sistematizado dos incidentes;
- 4.15.2.2 Promover a implementação e a manutenção de controles de acesso e de mecanismos criptográficos para o armazenamento, o tráfego e o tratamento da informação;
- 4.15.2.3 Garantir a rastreabilidade das ações realizadas nos ambientes gerenciados, mantendo trilha(s) de auditoria de segurança da informação e privacidade, bem como a correta salvaguarda para os logs;
- 4.15.2.4 Propor e implementar procedimentos e controles adequados ao compartilhamento, ao uso e à proteção da informação e aos casos de compartilhamento de informações com terceiros, de forma a evitar o vazamento de dados e as fraudes digitais nos ambientes de TIC da Contratante;
- 4.15.2.5 Prospectar e implementar soluções de segurança da informação aplicando, sempre que possível, um modelo de segurança Zero Trust;
- 4.15.2.6 Definir rotinas para a execução periódica de análise de vulnerabilidades nos serviços de TIC gerenciados pela Contratada;
- 4.15.2.7 Aceitar, viabilizar e executar auditoria de segurança da informação, com vistas a apurar falhas e/ou atestar a conformidade dos serviços prestados com os requisitos contratados; e
- 4.15.2.8 Sugerir e apoiar a definição de diretrizes para o desenvolvimento e a obtenção de *software* seguro para os ambientes de TIC da Contratante.

4.15.3 A execução dos serviços contratados de forma remota, fora das dependências da Contratante, quando autorizada pela Contratante, deverá obedecer às seguintes diretrizes de segurança:

- a) Atividades de NOC (*Network Operations Center*) e SOC (*Security Operation Center*) poderão ser executadas no ambiente corporativo da Contratada e deverão, obrigatoriamente, conter os seguintes mecanismos de segurança:
 - 4.15.3.1 *Firewall* com antivírus e IPS, delimitando o perímetro da rede, inclusive para a entrada e a saída de tráfego da rede da Contratante; e
 - 4.15.3.2 *Endpoint Protection* com mecanismos de proteção com base em assinaturas e em comportamentos.



b) Na hipótese dos colaboradores da Contratada serem autorizados a trabalhar remotamente, os seguintes requisitos deverão ser cumpridos:

4.15.3.3 Todo acesso ao ambiente da Contratante deverá ser realizado por meio do ambiente corporativo da Contratada, considerando os mecanismos de segurança obrigatórios pontuados no Item anterior;

4.15.3.4 Os colaboradores deverão ser capacitados quanto às boas práticas de Segurança da Informação, não excluindo as certificações exigidas neste Termo de Referência e seus Anexos; e

4.15.3.5 A Contratada deverá prover recursos suficientes e com a adequada segurança para seus colaboradores.

c) Todas as atividades previstas para serem executadas remotamente deverão estar em conformidade com as exigências de segurança descritas nos Subitens anteriores.

4.16 REQUISITOS DE CRITÉRIOS DE PERÍODO DE ADAPTAÇÃO

4.16.1 A presente Contratação terá um Período de Adaptação, em que a Contratada realizará ajustes pontuais para melhor adequação à prestação dos serviços contratados.

4.16.2 O Período de Adaptação não deverá ser superior a 3 (três) meses, salvo quando justificada a necessidade de se adotar período superior, que deverá ser autorizado, formalmente, pelo Comitê de Governança Digital ou instância colegiada equivalente.

4.16.3 Os primeiros **90 (noventa) dias** após o início da execução dos serviços serão considerados como Período de Adaptação, isto é, período de tempo reservado para que a Contratada realize as seguintes atividades:

- a) Conhecer, analisar e entender o ambiente computacional e a sua dinâmica atual, procedimentos, diretrizes, políticas, normas, planos e programas e outros requisitos que deverão ser considerados na execução contratual;
- b) Propor e adequar, no que couber, a infraestrutura física e lógica;
- c) Indicar seu Preposto e substituto, até o 5º (quinto) dia útil após o início da vigência do contrato;
- d) Apresentar a equipe de operação devidamente capacitada;
- e) Configurar o *software* ITSM para atender o gerenciamento de incidentes, requisições de serviço, configuração, em função da mudança da nova Contratação;
- f) Implantar processos de atendimento, em conformidade com o disposto neste Termo de Referência e seus Anexos; e



g) Definir as rotinas de serviços e outras atividades necessárias à execução do Objeto, durante o qual os níveis mínimos de serviços acordados serão ajustados, em comum acordo entre a Contratante e a Contratada.

4.16.4 Durante o Período de Adaptação, a Contratada deverá manter em quantidade e qualitativamente a equipe suficiente para executar as atividades de Central de Serviços de TIC e dos serviços de operação de infraestrutura de TIC.

4.16.5 A Contratada deverá elaborar um Plano de Projeto de Adaptação, o qual deverá ser entregue à Contratante para validação, até o 10º (décimo) dia útil após o início da vigência do contrato, contemplando as seguintes premissas/atividades para o prazo de **90 (noventa) dias**:

- a) Validação ou atualização, se necessário, dos Catálogos de Serviços da Contratante, prévio à sua configuração na ferramenta de ITSM da Contratante;
- b) Verificação dos Níveis Mínimos de Serviços, considerando as especificidades do ambiente computacional da Contratante, prévio à sua configuração na ferramenta de ITSM da Contratante;
- c) Cronograma de mapeamento e registro dos seguintes itens: contrato de terceiros, situação do licenciamento de *softwares* e preparação da biblioteca (repositório) de *softwares* e ativos computacionais e seus relacionamentos (ambiente central e camada cliente);
- d) Plano para que a ferramenta de ITSM esteja atualizada/customizada e em condições de operação;
- e) Processo de atualização/customização da ferramenta de ITSM da Contratante e a adequação desta, incluindo os Gerenciamentos de Incidentes, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço e Gerenciamento de Níveis de Serviço, áreas de atendimento, assuntos, categorias e demais informações constantes nos Catálogos de Serviços;
- f) Formalização de um gerente de operações para implantação dos serviços;
- g) Definição do modelo de gerenciamento do conhecimento (formação da base de conhecimento) a ser adotado;
- h) Treinamento dos servidores da Contratante nos módulos de auditoria para efeito de acompanhamento, aferição e fiscalização dos serviços;
- i) Plano para início dos atendimentos dos chamados de suporte técnico aos usuários da Contratante;
- j) Plano para início dos serviços de operação de infraestrutura de TIC;
- k) Plano para atualização/customização da ferramenta de monitoramento e gerência de eventos;



- l) Capacitação da equipe interna da Contratante na utilização da ferramenta de ITSM; e
- m) Entrega dos manuais de procedimentos para abertura de chamados na Central de Serviços de TIC para a disseminação aos usuários da Contratante.

4.16.6 Ao fim do período estabelecido para o Período de Adaptação da Contratada, deverão ser atendidas as seguintes premissas;

- a) Ferramenta de ITSM completamente funcional;
- b) Ativos computacionais camada cliente 100% (cem por cento) mapeados e inseridos na ferramenta de ITSM;
- c) Regras de níveis de serviço 100% implementadas e funcionais;
- d) Ferramenta ITSM configurada, atualizada e/ou customizada para o registro de chamados via *web*;
- e) Catálogos de Serviços adequados à ferramenta de ITSM;
- f) Base de Conhecimento disponível para uso na ferramenta de ITSM;
- g) Ferramenta de monitoramento implantada, atualizada e/ou customizada;
- h) Treinamento realizado na ferramenta de ITSM para os servidores da Contratante para fins de auditoria, acompanhamento, aferição e fiscalização dos serviços; e
- i) Infraestrutura da Central de Serviço de TIC deverá estar 100% (cem por cento) concluída.

4.16.7 De forma a atenuar eventuais glosas durante o período de adaptação do contrato, na medida em que se exigirá da Contratada a manutenção do atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço, haverá redução do valor de ajustes no pagamento durante o referido período, sendo vedada a isenção total destes valores, conforme reduções das metas a serem cumpridas previstas no Item 2.6.2 do Anexo VII, deste Termo de Referência.

4.16.8 As reduções previstas no Período de Adaptação não se estenderão para as hipóteses de aplicação de sanções.

4.17 REQUISITOS DE CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DE SERVIÇOS

4.17.1 Deverão ser adotados critérios de aceitação de serviços, com vistas a assegurar a qualidade dos serviços e o estabelecimento de critérios mínimos de aceitação dos serviços, ou seja, condições de aceite ou não do serviço executado.

4.17.2 Os critérios de aceitação, em regra, deverão estar associados à indicadores mínimos de serviço, relacionados a não aceitação dos serviços, também chamado de indicador de desvio de qualidade.



4.17.3 Os critérios de aceitação dos serviços prestados estão detalhados no Item 7.1. Critérios de Aceitação deste Termo de Referência.

4.18 REQUISITOS DE CRITÉRIOS DE JULGAMENTO

4.18.1 A Licitante será considerada tecnicamente habilitada se restar inequivocamente comprovado atender integralmente ao disposto nos critérios técnicos de habilitação quando:

- a) Tenha apresentado sua Proposta de Preços em conformidade com o atendimento dos requisitos estabelecidos no Anexo XI deste Termo;
- b) Tenha apresentado na Declaração de Vistoria, em conformidade com o atendimento dos requisitos estabelecidos no Anexo XIII; e
- c) Tenha comprovado sua capacidade técnico-operacional mediante a apresentação de Atestado (s) de Capacidade Técnica que atendam aos requisitos estabelecidos no Item 12.3.7. deste Termo.

4.18.2 A Licitante será considerada inabilitada caso não comprove inequívoco atendimento aos critérios técnicos de habilitação e/ou deixe de apresentar quaisquer dos documentos exigidos para a habilitação e/ou apresente documentos em desacordo com o estabelecido, não se admitindo complementação posterior, exceto àquelas requisitadas em procedimento de diligência. Durante a avaliação documental, poderá a Contratante solicitar prazo adicional com o objetivo de promover análise minuciosa dos documentos apresentados.

4.18.3 Nos termos da IN/Seges/ME nº 05/2017, será desclassificada a proposta que contenha vício insanável ou ilegalidade, apresente preço superior ao máximo fixado ou apresentar preço manifestadamente inexequível.

4.19 REQUISITOS DE CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE DE PREÇOS UNITÁRIOS E GLOBAIS

4.19.1 Os preços máximos admitidos são aqueles fixados na estimativa de custo total da pretensão contratual, conforme demonstrados no Item 8 deste Termo.

4.19.2 Não serão aceitos preços irrisórios e/ou inexequíveis, cabendo a Administração a faculdade de promover verificações por meio de pedido de esclarecimentos, apresentação de documentações complementares ou por meio de diligências necessárias, na forma do § 3º art. 43 da Lei nº 8.666/93.

4.19.3 Serão potencialmente inexequíveis aquelas propostas que inviabilizem a execução do contrato, por apresentarem preços que não reflitam os custos, em bases de mercado, dos insumos necessários e tributos incidentes. Havendo indício de inexequibilidade da proposta, será instaurada diligência para que a Licitante ofertante da proposta possa comprovar sua exequibilidade.

4.19.4 Para comprovar a exequibilidade de sua proposta, a Licitante deverá apresentar justificativas e documentos que comprovem a viabilidade e a compatibilidade dos valores ofertados com os custos e as despesas necessários à completa execução do



objeto contratual, sendo garantido o tratamento sigiloso aos documentos apresentados.

4.19.5 Antes de ter sua proposta desclassificada por inexequibilidade, à Licitante será dada a oportunidade de defesa, nos termos e condições exigidos pelo instrumento convocatório.

4.19.6 Os erros sanáveis no preenchimento da proposta não constituem motivação para sua desclassificação, situação na qual o Pregoeiro poderá conceder prazo para ajuste pela Licitante.

4.20 REQUISITOS DE MODELO DE EXECUÇÃO

4.20.1 A presente Contratação deverá ser executada em total conformidade com as premissas estabelecidas pelas Portarias SGD/ME nº 6.432/2021 e nº 4.668/2022 e os demais normativos vigentes, com a continuidade da Central de Serviços de TIC, como ponto único de contato para os serviços delimitados na Contratação, do Gerenciamento de Incidentes, do Cumprimento de Requisições, do Gerenciamento de Mudanças, do Gerenciamento de Problema e do Gerenciamento de Níveis Mínimos de Serviço.

4.20.2 Para a execução do contrato, define-se a Contratante como responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos serviços entregues, e a Contratada como responsável pela execução e gestão operacional dos serviços, bem como pela gestão dos seus recursos humanos e, no que se aplicar, aos recursos físicos implementados.

4.20.3 A Contratada deverá obedecer aos requisitos de atendimento, sustentação, manutenção, monitoramento, suporte e processo de melhoria contínua estabelecidos neste Termo de Referência apresentados no Anexo IV.

4.20.4 A descrição detalhada dos serviços de suporte técnico de microinformática de 1º e 2º níveis, sustentação, manutenção, monitoramento, gerenciamento e suporte a processos de melhoria contínua em TIC estão detalhados no Anexo V.

4.20.5 A Contratante realizará a abertura das Ordens de Serviço (OSs) com os quantitativos fixos mensais contratados, conforme Modelo de Gestão, Fiscalização e Pagamento dos Serviços.

4.20.6 A melhoria dos processos de execução de trabalho que serão de exclusiva responsabilidade da Contratada não repercutirão na remuneração.

4.20.7 Será adotada a gestão do nível de serviço que vincula o pagamento do fornecedor ao resultado alcançado, que consiste na adoção de procedimentos proativos utilizados para garantir que estes níveis de serviço sejam entregues aos usuários de TIC, de acordo com as prioridades do negócio.

4.20.8 Os Níveis Mínimos de Serviços (NMS) desta Contratação encontram-se estabelecidos no Anexo VII deste Termo de Referência, de modo a definir, acordar,



registrar e gerenciar os níveis de serviço predeterminados, que deverão ser monitorados em comparação com as metas, por meio de relatórios e demonstrativos.

4.20.9 O Gerenciamento dos Níveis Mínimos de Serviços visará a busca e o controle da qualidade dos serviços prestados pela Área de TIC aos seus clientes, a fim de promover a satisfação dos usuários de TIC e evitar a perda de foco nos investimentos.

4.20.10 O processo de gestão de nível de serviço desta Contratação auxiliará na gestão dos resultados entregues, com base nas metas definidas em contrato.

4.21 REQUISITOS DE MODELO DE CONTRATAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC

4.21.1 O Modelo de Contratação de Prestação de Serviços de TIC da Contratante será adotado conforme as disposições constantes no Anexo I deste Termo de Referência.

4.21.2 O Modelo apresenta seguinte estrutura:

I) Central de Serviços de TIC - A Central de Serviços de TIC concentra todos os chamados e funciona como ponto único de contato com os usuários, recebendo todas as demandas e distribuindo para as unidades técnicas que a compõem, e ainda registrando todos os chamados para o pleno controle e gerenciamento dos serviços demandados.

II) Serviço de Atendimento de 1º Nível - O Atendimento de 1º Nível é a modalidade de atendimento a demandas de complexidade baixa, podendo realizar outras atividades independente de sua complexidade por meio de *scripts* ou roteiros e suportadas pela Base de conhecimento.

III) Serviços de Atendimento de 2º Nível - O Atendimento de 2º Nível é a modalidade de atendimento a demandas de baixa e média complexidade, podendo realizar outras atividades, independentemente de sua complexidade por meio de *scripts* ou roteiros e suportadas pela Base de Conhecimento.

IV) Serviços de Manutenção da Saúde Operacional - Referem-se aos serviços de sustentação e monitoramento. Representam as atividades de rotina para a sustentação, o monitoramento, a administração e a execução dos processos, rotinas e iniciativas necessárias para manter em funcionamento, em regime 24x7 (24 horas por dia e sete dias da semana), os recursos corporativos de TIC. A sustentação contempla, ainda, o atendimento as demandas que não puderam ser resolvidas nos 1º e 2º níveis, dada a complexidade e a natureza de especialização e que demandam suporte especializado, atuando como serviço especializado, de retaguarda, utilizado a qualquer tempo que requerido.

V) Melhoria contínua de serviços - É responsável por toda e qualquer evolução tecnológica que requer o planejamento, a implementação e as ações de



transferência de conhecimento, integrado aos demais serviços que compõem esta Contratação, de modo a aumentar a maturidade de TIC.

- 4.21.3 O serviço será realizado com base nas requisições abertas pela ferramenta de ITSM na Central de Serviços de TIC.
- 4.21.4 As atividades de sustentação e monitoramento permitirão identificar condições de risco para a continuidade dos negócios da Contratante e interrupções de serviços de forma precoce. O serviço deverá ser executado com uso de ferramentas para medir o comportamento de cada componente e monitorar os alarmes a eles vinculados.
- 4.21.5 Todos os serviços que envolvam ações de mudança e implementação de atividades de melhoria contínua de ambiente, excetuando-se a melhoria dos processos de execução de trabalho que são de exclusiva responsabilidade da contratada, obedecerão um planejamento definido entre a Contratada e a Contratante, em que serão estabelecidas as condições de execução, os prazos, o horário, entre outros.
- 4.21.6 A implementação das melhorias e/ou mudanças será acompanhada da transferência de conhecimento, realizada com metodologia a ser definida caso a caso.
- 4.21.7 O gerenciamento operacional das atividades, sejam elas executadas nas instalações da Contratante ou não, serão de responsabilidade da empresa Contratada.
- 4.21.8 A descrição sucinta do ambiente operacional da Contratante encontra-se descrita no Anexo VI.
- 4.21.9 Demais informações acerca do Modelo de Contratação de Prestação de Serviços de TIC da Contratante encontram-se dispostas no Anexo I deste Termo de Referência.

4.22 REQUISITOS DE VOLUMETRIA E QUANTITATIVOS DE SERVIÇO

- 4.22.1 A volumetria e a quantidade dos serviços contratados foram delimitadas com base no dimensionamento das necessidades da Contratante. O dimensionamento das necessidades foi realizado durante a construção do Estudo Técnico Preliminar da Contratação e está explicitado no Anexo I do Edital.
- 4.22.2 O dimensionamento das necessidades está fundamentado no levantamento de ambientes, no histórico de chamados, na análise de contratos anteriores, nas previsões constantes no Plano Anual de Contratações (PAC) e ainda em informações relacionadas ao padrão esperado de atividades da Contratante.
- 4.22.3 Para estimar a quantidade e o tipo de perfis profissionais necessários para atender as necessidades da Contratante, considerou-se os levantamentos e as análises apurados no dimensionamento das necessidades da Contratante.



- 4.22.4 As informações adicionais acerca de volumetria, quantitativo de serviços, quantitativo de perfis profissionais, qualificação dos perfis profissionais, forma de quantificação, estimativa prévia dos serviços e outras estão dispostas no Item 3.3.7. Deste Termo e nos Anexos III, IV e V.

4.23 REQUISITOS DE RESPONSABILIDADE SOBRE OS RECURSOS NECESSÁRIOS À EXECUÇÃO DO CONTRATO

- 4.23.1 A Contratada deverá fornecer condições, materiais e insumos necessários a adequada execução dos serviços do Objeto deste Termo de Referência, conforme descrito no Anexo I deste Termo.
- 4.23.2 A Contratada, durante o Período de Adaptação, deverá suprir a execução dos serviços com sistemas sob suas expensas. A critério da Contratante, poderão ser utilizadas outras ferramentas sem que haja, com isso, qualquer repercussão financeira.
- 4.23.3 A qualificação da execução dos serviços será de responsabilidade exclusiva da Contratada.
- 4.23.3.1 O suprimento, a manutenção e o desenvolvimento desta equipe deverá ser suficiente para o cumprimento integral dos requisitos de serviço e dos níveis mínimos de serviços exigidos neste Termo de Referência e seus Anexos.

4.24 REQUISITOS DE CONTRATAÇÃO EM LOTE ÚNICO

- 4.24.1 A presente Contratação não será parcelada, ou seja, será agrupada em lote único, compostos por 2 (dois) itens de serviço de mesma natureza e que guardam relação entre si.
- 4.24.2 Tal definição foi motivada em função do parcelamento da Solução de TIC preterida não se mostrar vantajoso para a Contratante, uma vez que sua divisão poderá causar incompatibilidade técnica entre os itens que a compõe, não se apresentando economicamente viável, conforme condição disposta na Súmula 247 do TCU, no tocante a obrigatoriedade de admitir a adjudicação por item e não por preço global, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala.
- 4.24.3 Com base nas características do Objeto desta Contratação, considera-se que o agrupamento da pretensão contratual é técnica e economicamente viável, sendo que a sua divisão poderá prejudicar o conjunto do objeto, além de gerar outros custos relacionados à coexistência de diversos contratos, potencializando riscos e dificuldades na gestão técnica e administrativa de uma pluralidade de contratos autônomos.
- 4.24.4 Embora a Solução de TIC seja, em tese, divisível, há viabilidade técnica na manutenção da unicidade desta, de maneira a garantir os benefícios já citados



para a Contratante, de tal modo que a avaliação sob o aspecto técnico precede a avaliação sob o aspecto econômico.

- 4.24.5 Logo, a licitação em grupo consistirá na reunião de itens em um mesmo lote, de forma que a disputa ocorra de modo global, resultando na contratação de um único fornecedor para o provimento do conjunto da Solução de TIC.

4.24.5.1 Os itens de serviço da pretensão contratual farão parte de uma Solução integrada, já que sua divisão seria prejudicial ao conjunto do Objeto.

- 4.24.6 As informações adicionais que fundamentaram a contratação em lote único encontram-se dispostas no Item 3.4 deste Termo de Referência.

4.25 REQUISITOS DE SERVIÇOS CONTRATADOS

- 4.25.1 Os serviços contratados abrangerão a operação de infraestrutura, bem como o atendimento a usuários de TIC, os quais são considerados comuns, pois os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, sendo prestados preferencialmente por empresas fornecedoras de serviço técnico em TIC.

4.25.1.1 A operação de infraestrutura de TIC compreenderá a prestação de serviços técnicos que estão relacionados a segurança da informação, intercomunicação e rede de comunicação de voz e dados, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de backup, recursos de armazenamento de dados, monitoramento e gerenciamento operacional.

4.25.1.2 O atendimento a usuários de TIC compreenderá a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários da Contratante.

4.25.1.3 Os serviços contratados são considerados solução de TIC, e deverão se orientar pelos dispositivos constantes da IN/SGD/ME nº 01/2019 SGD/ME.

- 4.25.2 Os serviços contratados serão remunerados por valor fixo mensal, atrelado ao cumprimento níveis mínimos de serviços preestabelecidos pela Contratante.

- 4.25.3 A Contratada deverá atender os requisitos técnicos especificados nos Anexos IV, VIII e IX, que serão objeto de apoio à atualização pela presente Contratação.

- 4.25.4 A Contratada poderá, exclusivamente a seu critério e ônus, desenvolver, avaliar e incorporar métodos, processos e tecnologias para a melhoria na forma da execução contratual dos serviços ora licitados, desde que seus procedimentos estejam em conformidade com as definições, as premissas e as recomendações técnicas para o aumento da maturidade do ambiente computacional da Contratante e com os níveis mínimos de serviço exigidos.



- 4.25.5 A Contratada deverá executar os procedimentos demandados por meio de emissão de Ordens de Serviços (OS), observando as recomendações dos Catálogos de Serviços da Contratante.
- 4.25.6 A Contratante demandará e fiscalizará a entrega dos serviços contratados segundo os critérios, padrões e métricas estabelecidos neste Termo de Referência, em conformidade com o Plano de Adaptação da Contratada, ficando ao encargo da prestadora dos serviços a gestão operacional, on-site e out-site, do processo de execução.
- 4.25.7 O período de estabilização/adaptação permitirá à Contratada avaliar as condições técnicas de execução, de ambiente, assim como o real quantitativo de pessoal necessário à execução dos serviços ora contratados.
- 4.25.8 A Contratada deverá assegurar a atualização tecnológica permanente de seus profissionais, habilitando-os nos softwares utilizados pela Contratante.
- 4.25.9 Será parte obrigatória dos serviços entregáveis pela Contratada a atualização da documentação das rotinas e a confecção dos relatórios técnicos estando ao seu encargo, sob a aprovação da Contratante, a proposta do modelo a ser utilizado na padronização destes documentos e relatórios.
- 4.25.10 A Contratada deverá adotar solução disponível no Portal do Software Público para atendimento aos requisitos da ferramenta de ITSM e monitoramento, podendo ser utilizado, na ausência, software livre.
- 4.25.11 A ferramenta de ITSM, monitoramento e controle de eventos e incidentes será atualizada/customizada pela Contratada, minimamente, no Período de Adaptação e com a inserção dos serviços contratados, estando certo que a Contratante poderá, a seu critério, migrar esta solução para uma ferramenta sob a qual detenha o direito de uso.
- 4.25.12 Todos os serviços que envolvam ações de desenvolvimento e implementação de atividades de melhoria contínua de ambiente, obedecerão a uma estruturação e planejamento prévios da Contratada e autorização da Contratante, em que serão estabelecidos os prazos, o horário e as condições gerais da execução destas atividades.
- 4.25.13 A Contratante não arguirá a possibilidade de utilização dos recursos humanos presenciais da Contratada para atuar em outras ações para o qual não foram destinados pela Contratada.
- 4.25.14 **São requisitos gerais para a execução dos serviços:**
- a) Serem realizados com base nas boas práticas preconizadas por modelos como *ITIL (IT Infrastructure Library)*, *COBIT*, *PMBOK (Project Management Base of Knowledge)* e modelos norteadores do *SISP*;



- b) Serem executados dentro dos parâmetros estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar a conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios, observando sempre os critérios de qualidade;
- c) Adequar-se aos padrões normativos orientados pela Política de Segurança da Contratante;
- d) Elaborar documentos, relatórios gerenciais e outros, referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviços;
- e) Realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades da Contratante em horário de seu expediente normal;
- f) Implantar o planejamento, a execução e a supervisão permanente dos serviços demandados; e
- g) Responsabilizar-se pela definição da forma, metodologia, processos, local e modelo de execução dos serviços.

4.25.15 Serão exigidos requisitos relacionados aos recursos profissionais da Contratada atuantes no contrato.

4.25.15.1 A Contratada e a Contratante exercerão a segregação de atividades em conformidade com as responsabilidades legalmente atribuídas a cada uma das partes, e fica terminantemente proibida a utilização mútua de recursos que não estejam contidos nas autorizações formuladas pelas normas e orientações da Administração Pública vigentes.

4.25.15.2 A Contratada designará um Preposto e um substituto que deverão assumir, pessoal e diretamente, a gestão administrativa do contrato, a execução e coordenação dos serviços.

4.25.15.3 O Preposto ou seu substituto deverão estar disponíveis nas dependências da Contratante sempre que necessário ou requisitado, nos dias úteis, no horário comercial, e acessíveis por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.

4.25.15.4 Caberá a Contratada disponibilizar gestor técnico que não acumule função com a de Preposto da Contratada, a quem estará subordinado, com experiência em gerência de projetos e serviços de tecnologia de infraestrutura de TIC.

4.25.15.5 O Preposto deverá informar à Contratante acerca de problemas que possam repercutir na continuidade dos serviços ou do negócio da Contratante.

4.25.15.6 A Contratada terá obrigação na administração de sua equipe como:



- 4.25.15.6.1 Responsabilizar-se pelo credenciamento e descredenciamento de acesso às dependências da Contratante, assumindo quaisquer prejuízos porventura causados por seus recursos profissionais;
 - 4.25.15.6.2 Fornecer todos os materiais necessários à perfeita instalação, execução e funcionamento de suas atividades, quando exercidas remotamente;
 - 4.25.15.6.3 Informar e solicitar, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, o descredenciamento dos recursos desvinculados da prestação de serviços com a Contratante; e
 - 4.25.15.6.4 Devolver todos os recursos e equipamentos utilizados pela Contratada, como cartões certificadores, pen-drives e outros, de propriedade da Contratante, juntamente com o descredenciamento; e
 - 4.25.15.6.5 Responder pelos danos causados à Contratante ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, não excluindo ou reduzindo esta responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento da entrega dos insumos pela Contratante, após apuração de responsabilidades e dela tendo dado causa.
- 4.25.16 A prestação dos serviços será realizada mediante emissão de Ordem(ns) de Serviço(s), de acordo com o que estabelece a legislação vigente, em especial em atendimento as IN/SGD nº 01/2019.
- 4.25.17 O modelo de Ordem de Serviço (OS) aplicável à presente Contratação encontra-se descrito no Anexo XVII deste Termo de Referência.
- 4.25.18 Caso ocorra algum impedimento à Contratada executar seus serviços no ambiente tecnológico da Contratante, por razões que não sejam de sua responsabilidade, a remuneração do período de impedimento será proporcional ao período de serviços efetivamente prestados.
- 4.25.19 As informações adicionais acerca dos serviços a serem contratados encontram-se dispostos no Item 3.3 deste Termo e nos Anexos I, V, IV, V, VIII, IX e X.
- 4.25.20 Os serviços deverão estar de acordos com os requisitos previstos neste Termo de Referência e seus Anexos.
- 4.26 REQUISITOS DE ESTRUTURA DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS**
- 4.26.1 O modelo de prestação dos serviços a serem contratados está estruturado em Categorias de Serviços, separadas por especialidades, em que cada Categoria de



Serviço é composta por perfis de trabalho/profissionais que possuam suas atribuições e suas atividades de referência.

- 4.26.2 A definição de Categorias de Serviços consiste no agrupamento dos serviços em categorias com características e perfis profissionais similares, considerados necessários à operação de infraestrutura e ao atendimento a usuários de TIC da Contratante.
- 4.26.3 As atribuições e atividades a serem desempenhadas pelos perfis profissionais estão de acordo com a especialidade de cada Categoria.
- 4.26.4 As Categorias de Serviços da Contratante estão definidas em conformidade com a realidade e a maturidade da Contratante, e de acordo com o previsto no Estudo Técnico de Planejamento da Contratação (SEI [0726987](#)).
- 4.26.5 A individualização dos Itens por Categorias está segmentada por modalidade de atuação, remota/não presencial ou presencial, compatível com a natureza das atividades do perfil profissional.
- 4.26.6 Como existe a necessidade de execução de atividades remotas e/ou presenciais nas instalações físicas da Contratante, foi dimensionada a quantidade de profissionais e os tipos de perfis para que as respectivas especificidades sejam contempladas e realizadas adequadamente.
- 4.26.7 As Categorias de Serviços foram agrupadas, o que reflete a otimização na prestação dos serviços e na vantagem para a Administração.
- 4.26.8 Para cada Categoria identificada, foram definidos os seguintes aspectos:
- a) Escopo;
 - b) Níveis mínimos de serviço;
 - c) Descrição não exaustiva das atividades;
 - d) Descrição dos requisitos de experiência profissional, formação acadêmica e certificações, sempre que couber; e
 - e) Previsão do uso de ferramentas de automação, sempre que couber.
- 4.26.9 O Modelo de Prestação de Serviços de TIC definido pela Contratante encontra-se explicitado no Anexo I deste Termo de Referência.
- 4.26.10 As atividades a serem executadas por cada Categoria de Serviço está detalhada no Anexo V.
- 4.26.11 Os Perfis Profissionais delimitados para a prestação dos serviços de TIC da Contratante estão descritos no Anexo V deste Termo de Referência.

4.27 REQUISITOS DE FORMA DE QUANTIFICAÇÃO E ESTIMATIVA PRÉVIA DO VOLUME DE SERVIÇOS



- 4.27.1 A forma de quantificação e estimativa prévia do volume de serviços foram fundamentadas no dimensionamento das necessidades, no levantamento do ambiente, no levantamento do Histórico de Chamados e na análise do Contrato atual.
- 4.27.2 O dimensionamento, os levantamentos e as análises citadas no Item anterior encontram-se descritos no Estudo Técnico Preliminar da Contratação (SEI [0726987](#)) e nos demais documentos e Anexos deste Processo Administrativo.

4.28 REQUISITOS DE VISTORIA TÉCNICA E SIGILO

- 4.28.1 A vistoria técnica tem como objetivo expor integralmente aos participantes da licitação a totalidade das condições em que serão executados os serviços, com destaque para as disponibilidades e limitações das instalações do ambiente computacional físico e lógico, da infraestrutura, conectividade, fluxos e processos de trabalho e outros, sobre os quais a inobservância poderá acarretar sérias distorções operacionais ou mesmo na formação do preço.
- 4.28.2 Para o correto dimensionamento e elaboração da proposta, será facultado à Licitante realizar vistoria nas instalações dos locais de execução dos serviços, acompanhado por servidor da Contratante designado para este fim, de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h, cujo agendamento deverá ser efetuado pelo e-mail (ciet@mme.gov.br), com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas.
- 4.28.3 O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.
- 4.28.4 A vistoria será realizada no endereço da Contratante (Esplanada dos Ministérios Bloco "U" sala 46 - Térreo, Brasília/DF).
- 4.28.5 Para a realização da vistoria, a Licitante ou o seu representante deverá estar devidamente identificado.
- 4.28.6 A Licitante deverá assinar e apresentar à Contratante, por meio de seus representantes legais, o Termo de Sigilo para realizar a vistoria prévia e ter acesso as informações detalhadas acerca da infraestrutura de TIC da Contratante.
- 4.28.6.1 O Modelo do Termo de Sigilo para Vistoria encontra-se disposto no Anexo XII deste Termo de Referência.
- 4.28.7 Após a realização da vistoria, a Contratante emitirá declaração de que a empresa interessada realizou a vistoria, informando a data e os locais vistoriados.
- 4.28.7.1 O Modelo de Declaração de Vistoria encontra-se disposto no Anexo XIII deste Termo de Referência.



4.28.8 Considerando a jurisprudência do Tribunal de Contas da União (TCU), tais como o Acórdão nº 730/2019-Plenário, fica franqueado às Licitantes a alternativa de apresentação de declaração de opção por não realização de vistoria, sem prejuízo à consecução do Objeto.

4.28.8.1 O Modelo de Declaração de Recusa de Vistoria encontra-se disposto no Anexo XIV deste Termo de Referência.

4.28.8.2 Na ausência da realização de vistoria, a Licitante assume total responsabilidade sobre os equívocos que possam incorrer na elaboração de sua proposta.

4.29 REQUISITOS DE TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS (ENCERRAMENTO DO CONTRATO)

4.29.1 As atividades de transição contratual, quando aplicáveis, e de encerramento do contrato deverão observar a:

- a) Manutenção dos recursos materiais e humanos necessários à continuidade do negócio por parte da Administração;
- b) Entrega de versões finais dos produtos e da documentação;
- c) Transferência final de conhecimentos sobre a execução e a manutenção da Solução de TIC;
- d) Devolução de recursos;
- e) Revogação de perfis de acesso;
- f) Eliminação de caixas postais; e
- g) Outras que se apliquem.

4.29.2 A Contratada deverá apresentar, no prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias antecedentes ao término do contrato, um plano para a transição dos serviços, a ser entregue à Contratante.

4.30 REQUISITOS DE PROPOSTA DE PREÇOS

4.30.1 A Proposta de Preço corresponderá ao valor do lance vencedor, a ser apresentada pela Licitante vencedora do certame.

4.30.2 Durante a fase de recebimento de propostas, a Licitante deverá entregar a Planilha de Custos e Formação de preços juntamente com a Proposta de Preços e estas não se vinculam à estimativa apresentada pelo órgão contratante na Fase de Planejamento da Contratação.

4.30.3 Os Modelos de Proposta de Preços e de Planilha de Custos e Formação de preços a serem utilizados nesta Contratação encontram-se dispostos nos Anexos X e XI deste Termo de Referência.



- 4.30.4 A Proposta de Preços deverá seguir a forma definida neste Termo de Referência, observando o seguinte:
- a) Ser emitida em 1 (uma) via, rubricada e assinada, por representante legal da Licitante, que deverá constar o número de páginas da proposta;
 - b) Conter o prazo de validade da proposta, não inferior a 180 (cento e oitenta) dias, a contar da data de sua emissão;
 - c) Apresentar declaração expressa de estarem inclusos nos preços cotados todos os impostos, taxas, seguros, bem como quaisquer outras despesas, diretas e/ou indiretas referentes à Contratação;
 - d) Especificar a razão social, o CNPJ, colocando o número do edital de licitação, o dia e a hora de abertura, o endereço completo, o número do telefone, entre outros, bem como constar os dados bancários, a saber, o número da conta corrente, o nome e o código do banco e a respectiva agência para efeito de pagamentos dos serviços; e
 - e) Especificar a qualificação do representante autorizado a firmar o contrato, detalhando o nome completo, o CPF, a Carteira de Identidade, o estado civil, a nacionalidade e a profissão, bem como o instrumento que lhe outorga poderes para firmar o referido contrato.
- 4.30.5 Em atendimento às orientações dos órgãos de controle no sentido de que sejam adotadas medidas de gerenciamento de risco da contratação, ao mesmo tempo em que seja privilegiada a competitividade do certame licitatório, a critério do Pregoeiro, para análise de exequibilidade e razoabilidade da proposta, poderá ser exigido detalhamento de todos os custos que compõem a proposta comercial ofertada pela Licitante vencedora na fase de lances, hipótese em que o pedido de detalhamento e composição de custos não deverá ser confundida com a adoção de modelo por contratação direta ou indireta de pessoas.
- 4.30.6 A proposta apresentada, em nenhuma hipótese, poderá ser alterada, quanto ao seu mérito, preço, prazo ou qualquer condição que importe em modificação dos seus termos originais, nem serão permitidos quaisquer adendos, acréscimos ou esclarecimentos quanto à documentação e às propostas, exceto a promoção de diligências consideradas necessárias pela Comissão de Licitação da Contratante para esclarecer ou complementar a instrução do processo licitatório.
- 4.30.7 Nessa etapa, o Pregoeiro poderá requerer juntamente com a proposta comercial os documentos de habilitação jurídica, econômico-financeira e técnica.



4.31 REQUISITOS DE IMPEDIMENTO PARA PARTICIPAÇÃO NO CERTAME

4.31.1 Não será admitida nesta licitação a participação de empresas:

- a) Em processo de falência, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação; e
- b) Que estejam com o direito de licitar e contratar com a Administração Pública suspenso, no âmbito da Contratante, ou ainda, que tenham sido declaradas inidôneas por qualquer órgão ou entidade da Administração Pública Federal.

4.31.2 Deverão ser observadas as determinações legais quanto à verificação, durante a fase de habilitação das empresas, da existência de registros impeditivos a participação no certame.

4.31.3 Para efeitos de verificação das condições de impedimentos da Contratante que trata o Item anterior, resguarda-se ao direito de promover as seguintes consultas:

- a) Sistema de Cadastro de Fornecedores da Administração Pública (SICAF);
- b) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa disponível no Portal do CNJ;
- c) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas, mantido pela CGU, no Portal da Transparência Pública;
- d) Se a Licitante vencedora possui em sua composição societária, algum servidor pertencente aos quadros da Contratante, hipótese em que não será possível a celebração do contrato;
- e) Responsabilização de não contratar de parentes de servidores ativos e inativos da Contratante, conforme os princípios constitucionais da moralidade e da impessoalidade na Administração Pública ínsitos no Art. 37, caput, da Constituição Federal e entendimento do Tribunal de Contas da União (TCU), proferidos nos Acórdãos nºs 926/2003 e 95/2005; e
- f) Que estiverem reunidas em consórcio de empresa, qualquer que seja sua forma de constituição, dadas as características específicas da contratação dos produtos e serviços a serem fornecidos, que não pressupõem multiplicidade de atividades empresariais distintas (heterogeneidade de atividades empresariais).

4.31.4 Dada a homogeneidade, a integração e a unidade dos serviços técnicos contratados, não será permitida a participação de consórcios. Admitir consórcio é repartir serviços que deverão ter sua execução sistêmica e ainda, correr o risco de obter ao final um serviço sem unidade o que fatalmente ocasionará prejuízos à Administração Pública.

4.31.4.1 A Administração Pública ao vedar a participação de consórcio procura manter a unidade do sistema.



4.31.4.2 Este Termo de Referência demonstra a existência de uma unidade conceitual que perpassa todo o projeto. Tal integração de conceitos se verifica não só entre suas etapas, como também nos produtos/serviços previstos em cada etapa, pois cada produto/serviço solicitado representa uma preparação para que o produto/serviço subsequente possa ser compreendido e elaborado.

4.31.4.3 Portanto, somente a empresa que estiver envolvida e for responsável pela totalidade do Objeto será conhecedora, de forma suficiente, de todas as questões pertinentes, estando apta a apresentar os produtos/serviços de forma encadeada.

4.31.5 Não será permitida a participação de Cooperativas, conforme Termo de Ajustamento de Conduta firmado entre a União Federal e o Ministério Público do Trabalho nos autos da Ação Civil Pública nº 15001044/01, homologado pelo Juízo da 20ª Vara do Trabalho de Brasília.

4.31.6 Não será permitida a participação simultânea de empresas do mesmo grupo econômico.

4.32 REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

4.32.1 O Acórdão nº 1.214 - Plenário/2013, Itens 112 a 114, estabelece que a Administração Pública Federal deverá adaptar-se as condições que lhe sejam mais favoráveis para obter serviços com qualidade em harmonia com a realidade do mercado. Assim sendo, com base neste direcionamento este Termo de Referência será orientado para contratar serviços especializados de TIC e não a administração de mão-de-obra.

4.32.2 Nesse sentido, serão exigidos níveis de serviços de alta performance, cujos serviços contratados serão pagos por meio de um valor fixo mensal, observados rigorosos padrões de qualidade.

4.32.3 A capacidade técnica deverá ser comprovada qualificação, por meio da apresentação à Contratante de Atestados de Capacidade Técnica, a fim de assegurar que o fornecedor seja capaz de entregar o resultado final estabelecidos na Contratação.

4.32.4 Portanto, serão adotados criteriosos requisitos de capacidade técnica, observando a promoção da competitividade, sem que haja a perda de sua finalidade.

4.32.5 Assim, as exigências de qualificação propostas neste Termo de Referência são essenciais para a verificação das condições de qualificação técnica e experiência necessárias para a execução do Objeto contratado, não tendo como finalidade restringir a competitividade e a pluralidade de fornecedores, ao contrário, objetiva-se garantir a qualidade dos serviços a serem prestados e a efetiva experiência da Licitante na execução de serviços.



4.32.5.1 Finalmente, cabe ressaltar que os quantitativos delimitados respeitam os limites orientados pelo citado Acórdão, bem como será permitido o somatório de atestados para a comprovação das qualificações técnicas exigidas.

4.32.5.2 Com efeito, para a habilitação técnica a Licitante deverá apresentar cópia autenticada de Atestado(s) de Capacidade Técnica ou original, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove(m) a aptidão da Licitante para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características com o Objeto da licitação, conforme descrito no Item 12.3. deste Termo de Referência.

4.33 REQUISITOS DE DOCUMENTAÇÃO COMPROBATÓRIA NO ATO DA CONTRATAÇÃO

4.33.1 A Contratada deverá apresentar os documentos que comprovem o cumprimento dos requisitos previstos neste Termo de Referência e seus Anexos.

4.33.2 A Contratada deverá entregar todos os documentos solicitados neste Termo de Referência.

4.34 REQUISITOS DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

4.34.1 Deverá ser declarada vencedora do certame a Licitante que atender aos critérios de habilitação e aos demais requisitos exigidos neste Termo de Referência e no edital e apresentar o menor preço global.

4.34.2 O Modelo de Proposta de Preços encontra-se disposto no Anexo XI deste Termo de Referência.

4.35 REQUISITOS DE GARANTIA DA EXECUÇÃO

4.35.1 A Contratada deverá apresentar, no prazo máximo de **10 (dez) dias úteis**, prorrogáveis por igual período, a critério da Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária, em valor correspondente a **5 % (cinco por cento)** do valor total do contrato, nos termos do art. 56 da Lei nº 8.666/93, com validade durante a execução do contrato e **90 (noventa) dias** após término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação, com vistas a assegurar a eficiência na aplicação de eventuais retenções em razão de eventuais desatendimentos nos níveis de serviços e inconformidades contratuais.

4.35.1.1 A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de **multa de 0,07% (sete centésimos por cento)** do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de **2% (dois por cento)**.

4.35.1.2 O atraso superior a **25 (vinte e cinco) dias** autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento



irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

- 4.35.2 A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- 4.35.2.1 prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
 - 4.35.2.2 prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato; e
 - 4.35.2.3 multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada.
- 4.35.3 A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.
- 4.35.4 A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.
- 4.35.5 Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.
- 4.35.6 No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.
- 4.35.6.1 **Serão aceitas somente fianças bancárias de Instituições Financeiras autorizadas pelo Banco Central do Brasil.**
- 4.35.7 No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.
- 4.35.8 Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.
- 4.35.9 A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
- 4.35.10 Será considerada extinta a garantia:
- 4.35.10.1 com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;
 - 4.35.10.2 no prazo de **90 (noventa) dias** após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando



o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2" do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 05/2017.

4.35.11 O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à Contratada.

4.35.12 A contratada autoriza a Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Edital e no Contrato.

4.36 REQUISITOS DE PROPRIEDADE, SIGILO E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

4.36.1 Caberá a Contratada manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da Contratante ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato.

4.36.2 A Contratada deverá exigir, formalmente, de seus empregados compromisso de atendimento aos regulamentos de propriedade, sigilo, confidencialidade, segurança das informações e de disciplina funcional que venha a ter conhecimento no exercício de suas atribuições, antes de autorizá-los a ingressar na execução dos serviços contratados.

4.36.3 A Contratada deverá promover o afastamento imediato, após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus recursos profissionais que, comprovadamente, coloquem em risco as condições de preservação da propriedade, do sigilo e da segurança das informações a que tiver acesso.

4.36.4 É vedado à Contratada veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, da Contratante.

4.36.5 A Contratada deverá manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pela Contratante.

4.36.6 O conteúdo das informações transitadas dentro do ambiente da Contratante não será de responsabilidade da Contratada, no que diz respeito a sigilo e a propriedade das informações transmitidas, mas, caberá a Contratada zelar para a sua preservação.

4.36.7 É vedado à Contratada efetuar, sob qualquer motivação ou pretexto, a transferência de responsabilidades para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, subempreiteiros entre outros, sem a anuência expressa e por escrito da Contratante.

4.36.8 A Contratada reconhecerá o direito patrimonial e a propriedade intelectual da Contratante, em caráter definitivo, sobre as informações registradas e os resultados produzidos em consequência desta licitação, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados,



esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas na Intranet e Internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica que foram objeto de remuneração própria e específica para este fim. Assim, como a Contratante reconhecerá os mesmos direitos da Contratada sobre os resultados e os artefatos que tratam da otimização, racionalização, aumento de produtividade nos métodos e processos de execução e que não foram objeto de remuneração da Contratante.

4.36.9 No ato da vistoria será exigido o Termo de Vistoria e Sigilo, em conformidade com o Anexo XV.

4.36.10 No ato da assunção dos serviços, a Contratada deverá apresentar Termo de Compromisso e Confidencialidade da empresa e de seus empregados, para que possam atuar na execução contratual, de acordo com o Anexo XVI.

4.37 REQUISITOS DE LOCAL E HORÁRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

4.37.1 DO LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

4.37.1.1 Os serviços contratados serão prestados de forma presencial e não presencial ou remotamente.

4.37.1.2 Os serviços executados, de forma presencial, serão prestados no ambiente da Contratante, cujo endereço encontra-se expresso na Tabela 13 do Anexo III.

4.37.1.3 Os serviços executados, de forma não presencial ou remotamente, serão prestados no ambiente da Contratada.

4.37.1.4 As informações adicionais acerca dos serviços contratados encontram-se apresentadas no Anexo IV - Especificação Técnica dos Serviços deste Termo de Referência.

4.37.2 DO HORÁRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

4.37.2.1 O horário de execução dos serviços obedecerá ao disposto na Tabela 14 do Anexo IV.

4.37.2.2 O horário comercial ou útil vigente na sede da Contratante será de 7h às 20h, de segunda a sexta-feira.

4.37.2.3 A disponibilidade dos serviços será de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana e 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano.

4.37.2.4 As informações adicionais acerca dos horários de execução dos serviços estão descritas no Anexo III - Dimensionamento das Necessidades de TIC.



4.38 REQUISITOS DE PROVIMENTO DE RECURSOS NECESSÁRIOS À EXECUÇÃO CONTRATUAL

- 4.38.1 Para a adequada execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais, os equipamentos, as ferramentas e os utensílios necessários à prestação dos serviços contratados. A Contratante poderá dispor à Contratada os recursos de TIC utilizados em seu ambiente interno, caso haja disponibilidade, tais como estações de trabalho (microcomputadores) e recursos de comunicação (acesso à internet), porém, caso a Contratada julgue necessário utilizar recursos de maior capacidade ou desempenho em relação àqueles fornecidos pela Contratante, deverá, às suas expensas, providenciar a disponibilização destes recursos aos seus colaboradores.
- 4.38.2 A Contratante deverá fornecer à Contratada:
- a) Acesso físico às dependências relacionadas à prestação dos serviços;
 - b) Acesso lógico e os respectivos privilégios adequados nos sistemas, aplicações e ferramentas necessárias a adequada execução dos serviços, exclusivamente para os profissionais diretamente envolvidos em sua execução;
 - c) Instalações e mobiliário necessários à execução dos serviços, não sendo permitido à Contratada alocar nas dependências da Contratante profissionais que não atuem na execução do contrato; e
 - d) Acesso aos dispositivos do ambiente gerenciado, incluindo as soluções de *hardware* e *software* de sua propriedade necessárias à execução das atividades contratadas, não desobrigando a Contratada de fornecer eventuais soluções de *software* especificadas na contratação (quando for o caso).
- 4.38.3 Nos casos em que a Contratada fizer uso dos recursos de TIC disponibilizados pela Contratante, esta não poderá alegar a insuficiência destes (em quantidade, desempenho ou qualquer outro aspecto) para entregar os serviços fora do padrão de qualidade e/ou dos prazos exigidos.
- 4.38.4 Caberá a Contratada fornecer todos os demais recursos e condições técnicas necessárias à execução dos serviços, incluindo ferramentas específicas, materiais de apoio, materiais de identificação, equipamentos de proteção individual e outros. Com relação ao uso dos recursos de impressão da Contratante, a Contratada somente efetuará as impressões estritamente associadas às atividades técnicas vinculadas aos serviços demandados pela Contratante. Com relação ao uso de recursos de telefonia da Contratante, a Contratada deverá manter o controle das ligações telefônicas (locais, nacionais, internacionais, celulares) realizadas pela sua equipe com finalidade de apoio e suporte à execução dos serviços contratados.
- 4.38.5 Com relação ao uso de recursos tecnológicos (*hardware* e/ou *software*) da Contratada no ambiente da Contratante, a Contratada deverá observar que, no caso de optar por utilizar e/ou instalar alguma solução tecnológica no ambiente para a



prestação de serviços, ficará obrigada a solicitar a autorização prévia à implementação, para que a Contratante decida a respeito da adequação e possa adotar todas as providências cabíveis à eventual implementação.

4.38.6 A solicitação por parte da Contratada deverá incluir o projeto detalhado de implementação da solução, informando sua descrição, escopo de atuação, infraestrutura necessária, documentação de licenciamento e propriedade, benefícios e vantagens, os recursos profissionais e tecnológicos envolvidos os prazos e níveis de acesso necessários.

4.38.7 Toda solução tecnológica instalada nas dependências da Contratante, a pedido da Contratada, será de livre acesso de consulta aos representantes indicados pela Contratante que, ocasionalmente e quando aplicável, poderá contemplar além dos servidores da área de TIC, equipe de fiscalização contratual e representantes de órgão internos/externos de controle.

4.38.8 Caberá à Contratada toda providência com o fabricante/fornecedor e/ou detentor da propriedade intelectual da solução tecnológica quanto à ciência e/ou autorização (se aplicável) das condições de uso do produto nas dependências da Contratante, afastando qualquer interpretação de aquisição da solução tecnológica pela Contratante e/ou uso não autorizado.

4.38.9 No caso de uma solução implementada pela Contratada causar instabilidade/indisponibilidade do ambiente computacional, ficando comprovada culpa, esta poderá sofrer sanções administrativas e contratuais cabíveis, além de responder por eventuais prejuízos decorrentes. A Contratada assumirá todos e quaisquer ônus financeiros referentes às eventuais reclamações/processos judiciais de fabricantes/fornecedores da solução tecnológica licenciada para a Contratada contra o uso destas nas dependências da Contratante.

4.39 REQUISITOS DE PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS E COOPERATIVAS

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

4.40 REQUISITOS DE SUBCONTRATAÇÃO

4.40.1 Não será permitida a subcontratação, dentre outras razões, porque a execução dos serviços exige estrito controle quanto à qualificação técnica da equipe, por se tratarem de serviços críticos, de elevada complexidade e criticidade e que demandam alto controle de segurança da informação, sigilo e preservação dos dados. Os resultados, de igual modo, exigem demonstração e controle minucioso quanto à efetividade, qualidade e alinhamento aos preceitos contratuais, além da subcontratação dificultar a análise de exequibilidade e compatibilidade dos preços com a demanda, em que se utiliza planilha de custos e formação de preços como instrumento de apoio.



4.41 REQUISITOS DE ALTERAÇÃO SUBJETIVA

4.41.1 Será admissível a fusão, a cisão ou a 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, mantidas as demais cláusulas e condições do contrato e desde que não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

4.42 REQUISITOS DE TERMOS E CONCEITOS

4.42.1 Os termos e conceitos que permeiam a referida Contratação foram baseados nos normativos vigentes que disciplinam as contratações de TIC, a saber, Portaria/SGD/ME nº 6.432/2021 e nas disposições contratuais vigentes da Contratante.

4.42.2 Assim, os principais ou usuais termos e conceitos definidos para esta Contratação são:

- a) **Administração** - Órgão, entidade ou unidade administrativa da Administração Pública contratante de serviços terceirizados;
- b) **Ativos de TIC** - Todo e qualquer recurso necessário para a sustentação dos serviços de TIC, que agrega valor à entrega dos serviços;
- c) **Área de TIC** - Unidade setorial, seccional ou correlata do SISP, responsável por gerir a tecnologia da informação e comunicação e pelo planejamento, coordenação e acompanhamento das ações relacionadas às soluções de TIC do órgão ou entidade;
- d) **Base de Conhecimento** - Armazena conhecimentos acumulados sobre um determinado assunto. Estas informações podem ser utilizadas na solução dos problemas apresentados pelos clientes, por meio de ferramentas ou sistemas especialistas;
- e) **Catálogo de Serviços** - Informação documentada sobre os serviços que uma organização fornece aos seus usuários;
- f) **Categoria de Serviço** - Consiste no agrupamento de atividades com características e perfis profissionais similares, considerados necessários à manutenção e gestão da infraestrutura de TIC do órgão ou entidade;
- g) **Central de Serviços** - Refere-se a um ponto único de atendimento, cujo objetivo é permitir maior controle e proporcionar um atendimento mais adequado;
- h) **Critérios de Aceitação** - Parâmetros objetivos e mensuráveis utilizados para verificar se um bem ou serviço recebido está em conformidade com os requisitos especificados;
- i) **DevSecOps** - Refere-se a uma extensão do conceito de *DevOps* que combina dois grupos de recursos: desenvolvimento e operações, em que o *DevSecOps* integra a



dimensão de segurança como terceiro grupo de recursos. Assim, usando práticas, ferramentas e uma nova abordagem cultural, as equipes podem construir e entregar serviços em maior velocidade e em escala;

- j) **Disponibilidade** - Condição de um serviço ou recurso estar acessível e apto para desempenhar plenamente suas funções, em determinado momento ou durante um período acordado;
- k) **Equipe de Planejamento da Contratação** - Equipe responsável pelo planejamento da contratação, nos termos da IN SGD/ME nº 1, de 2019;
- l) **Equipe de Fiscalização do Contrato** - Equipe responsável pela fiscalização do contrato, nos termos da IN SGD/ME nº 1, de 2019;
- m) **Evento** - Qualquer requisição feita de maneira automática para a área de TIC;
- n) **Ferramentas de Automação Robótica de Processos (RPA)** - Tecnologia capaz de automatizar tarefas humanas que são repetitivas, reproduzindo os mesmos passos de uma transação humana, utilizando principalmente interações orquestradas de Interface do Usuário;
- o) **Ferramentas de Monitoramento de Infraestrutura de TIC (ITIM)** - Tecnologia capaz de monitorar em tempo real saúde de componentes de infraestrutura de TIC que residem em um *data center*, na infraestrutura como serviço (IaaS) ou na plataforma como serviço (PaaS) na nuvem;
- p) **Incidente** - Qualquer acontecimento não planejado que cause redução na qualidade do serviço ou interrupção do serviço em parte ou como um todo, ou ainda evento que ainda não impactou o serviço do usuário;
- q) **Incidente de Segurança da Informação** - Qualquer evento de segurança da informação indesejável e inesperado, seja único ou em série, que pode comprometer as operações de negócio e ameaçar a segurança da informação;
- r) **IN SGD/ME nº 1, de 2019** - Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP) do Poder Executivo Federal;
- s) **Itens de Configuração (ICs)** - Referem-se a todos os ativos de serviço que sejam necessários para realizar a entrega de um serviço de TIC, tais como *hardware*, *software*, Catálogo de Serviços e documentação de processos;
- t) **Gerenciamento de Mudanças** - Processo que estabelece procedimentos e controles a serem utilizados no caso de necessidade de modificação, adição ou exclusão de componentes de infraestrutura de TIC;



- u) **Gerenciamento de Requisição** - Processo que estabelece procedimentos de registro, controle e monitoramento de requisições relacionadas à infraestrutura de TIC;
- v) **Gerenciamento de Serviços de TIC** - Conjunto de capacidades e processos para dirigir e controlar atividades e recursos de tecnologia da Administração no planejamento, desenho, transição, entrega e melhoria de serviços de TIC para a entrega de valor;
- w) **Infraestrutura de TIC** - Abrange todos os componentes técnicos, *hardwares*, *softwares*, bancos de dados implantados, procedimentos técnicos e documentação técnica usados para disponibilizar as informações;
- x) **Listas de Verificação** - Documentos ou ferramentas estruturadas contendo um conjunto de elementos que devem ser acompanhados pela equipe de fiscalização do contrato durante a execução contratual, permitindo à Administração o registro e a obtenção de informações padronizadas e de forma objetiva;
- y) **Manutenção Programada** - Atividades planejadas e aprovadas previamente que avaliados os em riscos de disponibilidade e impacto ao ambiente produtivo serão realizadas preferencialmente dentro do horário comercial;
- z) **Manutenção Emergencial** - Atividades que requerem intervenção imediata, por requerimento da manutenção do ambiente produtivo ou necessidade premente de atendimento podendo ser requerida a qualquer tempo ou horário, útil ou não útil, diferentemente da manutenção programada que tem dias e horários previamente determinados para sua execução;
- aa) **Melhoria Contínua de Serviços** - Processo que possibilita entregar resultados mais eficientes, no mesmo intervalo de tempo, identificando a possibilidade de aumentar a eficácia ou a efetividade de serviços e produtos, sem perda de qualidade, utilizando os mesmos recursos de custeio, como insumos, infraestrutura, tecnologias e pessoas;
- bb) **Operação de infraestrutura de TIC** - Conjunto de tarefas e atividades destinadas à sustentação da infraestrutura de TIC, que inclui o gerenciamento, o monitoramento, a manutenção e o aprimoramento contínuo de seus componentes;
- cc) **Ordem de Serviço (OS)** - É a formalização do trabalho que será prestado pela Contratada à Contratante. É o documento que contém as definições e informações necessárias para planejar e executar um serviço, bem como a autorização formal para sua realização;
- dd) **Problema** - Causa de um ou mais incidentes reais ou potenciais;
- ee) **Profissional Júnior** - Adequado para exercer atividades de menor complexidade e que exigem menor experiência ou qualificação profissional. Geralmente, não apresenta autonomia para tomadas de decisão operacional;



- ff) **Profissional Pleno** - Adequado para exercer atividades com um maior grau de complexidade, que requerem uma capacidade maior de análise crítica e resolução de problemas, além de exigir maior experiência ou qualificação profissional;
- gg) **Profissional Sênior** - Adequado para exercer atividades com grau elevado de complexidade e criticidade, e que requer experiência e qualificação profissional diferenciada;
- hh) **Requisição de Mudança** - Pedido por alteração a ser feita em um serviço, componente de serviço ou no sistema de gerenciamento de serviços;
- ii) **Requisição de Serviço** - Pedido por informações ou recomendações, ou por uma alteração de um padrão (uma mudança pré-aprovada que tem baixo risco, é relativamente comum e dá continuidade a um procedimento), ou para obter acesso a um serviço de TIC; e
- jj) **Serviço** - Meio de entregar valor aos usuários internos ou externos à organização ao facilitar o alcance de resultados almejados;
- kk) **Serviço de Atendimento de 1º Nível** - O Atendimento de 1º Nível é a modalidade de atendimento a demandas de complexidade baixa, podendo realizar outras atividades independente de sua complexidade por meio de scripts ou roteiros e suportadas pela base de conhecimento, em que o serviço será realizado com base nas requisições abertas pela ferramenta de ITSM junto a central de serviço;
- ll) **Serviço de Atendimento de 2º Nível** - O Atendimento de 2º Nível é a modalidade de atendimento a demandas de baixa e média complexidade, podendo realizar outras atividades, independentemente de sua complexidade por meio de scripts ou roteiros e suportadas pela base de conhecimento, em que o serviço será realizado com base nas requisições abertas pela ferramenta de ITSM junto a central de serviço.;
- mm) **Serviços de Atendimento de 3º Nível** - É a modalidade de atendimento as demandas que não puderam ser resolvidas nos 1º e 2º níveis, dada a complexidade e natureza de especialização e que demandam suporte especializado. Trata-se de serviço especializado, de retaguarda, utilizado a qualquer tempo que requerido, em que o serviço será realizado com base nas requisições abertas pela ferramenta de ITSM junto a central de serviço;
- nn) **Serviços de Manutenção da Saúde Operacional** - Referem-se aos serviços de sustentação e monitoramento. Representam as atividades de rotina para a sustentação, o monitoramento, a administração e a execução dos processos, rotinas e iniciativas necessárias para manter em funcionamento;
- oo) **Sustentação e monitoramento** - As atividades de sustentação e monitoramento permitem identificar condições de risco para a continuidade dos negócios da Contratante e interrupções de serviços de forma precoce. O serviço deverá ser



executado com uso de ferramentas para medir o comportamento de cada componente e monitorar os alarmes a eles vinculados; e

pp) **TIC** - Tecnologia da Informação e Comunicação.

4.42.3 A melhoria contínua de serviços será responsável por toda e qualquer evolução tecnológica que requerer planejamento, implementação e ações de transferência de conhecimento, integrado aos demais serviços que compõem esta Contratação, a fim de propiciar o aumento da maturidade de TIC.

4.42.4 Todos os serviços que envolvam ações de mudança e implementação de atividades de melhoria contínua de ambiente, excetuando-se a melhoria dos processos de execução de trabalho, que serão de exclusiva responsabilidade da Contratada, obedecerão um planejamento definido entre a Contratada e a Contratante, em que serão estabelecidas as condições de execução, os prazos, o horário e os demais requisitos.

4.42.5 A implementação das melhorias e/ou mudanças será acompanhada da transferência de conhecimento, realizada com metodologia a ser definida caso a caso.

4.42.6 O gerenciamento operacional das atividades, sejam elas executadas nas instalações da Contratante ou não, será de responsabilidade da Contratada.

4.42.7 A descrição sucinta do ambiente operacional da Contratante encontra-se disposta no Anexo VI - Descrição do Ambiente de TIC.

4.43 REQUISITOS DE ESTRATÉGIA DE CONTINUIDADE CONTRATUAL

4.43.1 A qualidade dos serviços prestados orientará a intenção de prorrogação contratual, o que poderá resultar na continuidade ou no encerramento contratual.

4.43.2 Será necessário definir mecanismos que permitam a continuidade do fornecimento dos serviços, em eventual interrupção contratual.

4.43.3 No caso de eventual interrupção do contrato, a Contratante adotará os tramites administrativos que a situação requerer, a seu tempo. Nesse caso, a Contratante deverá comunicar, em tempo, à Contratada, já adotando no presente instrumento medidas preventivas, especialmente as relacionadas à transferência de conhecimento ao final do contrato, ou seja, na transição contratual.

4.44 REQUISITOS DE ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA

4.44.1 A Contratada deverá documentar todos os processos e as atividades pertinentes durante a execução do contrato, reservando à equipe da Contratante a gestão de todo o processo, a fim de garantir à Contratante a continuidade do negócio.



4.45 REQUISITOS DE IDENTIDADE VISUAL

4.45.1 Para a adoção da identidade visual dos profissionais que executarão os serviços, a Contratada deverá fornecer uniforme em quantidade suficiente e de maneira contínua de forma padronizada em tipo, cor e material, a ser utilizado de forma obrigatória pelos profissionais alocados no ambiente da Contratante para a execução dos serviços.

4.45.1.1 O objetivo da obrigatoriedade de utilização do uniforme é criar uma identidade visual para a prestação de serviços, de maneira a identificar todos os profissionais envolvidos no serviço de atendimento de TIC da Contratante.

4.45.1.2 O uso de logotipos de identificação visual da Contratada deverá ser adotado de forma obrigatória no uniforme.

4.46 REQUISITOS GERAIS

4.46.1 As disposições especificações contidas neste Termo de Referência serão parte integrante do contrato, devendo ser observadas e atendidas em sua plenitude.

4.46.2 Na ocorrência de duplicidade de entendimento das informações contidas neste Termo de Referência, as partes ajustarão as condições, preservando-se o equilíbrio econômico-financeiro do contrato e os resultados esperados pela execução contratual.

4.46.3 A Contratada deverá inserir em seu planejamento de trabalho o apoio à manutenção evolutiva do Catálogo de Serviços Negocial e do Catálogo de Serviços de TIC da Contratante.

4.46.4 O Catálogo de Serviços Negocial e o Catálogo de Serviços de TIC da Contratante poderão ser atualizados mediante a necessidade de serviço e em comum acordo entre as partes, salvo quando houver alteração do equilíbrio econômico-financeiro da Contratação.

4.46.5 Os custos relacionados ao apoio, à elaboração e à atualização dos Catálogos de Serviços de TIC e Negocial da Contratante serão suportados pelos serviços de técnicos das áreas especializadas de gerência, com o apoio dos demais serviços contratados, a depender da área técnica especializada que couber a referida atualização.

4.46.6 A prestação dos serviços será realizada mediante emissão de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante.

4.47 OUTROS REQUISITOS APLICÁVEIS

4.47.1 Por se tratar de um modelo de remuneração mensal, com forte relação aos níveis mínimos de serviço, é necessário especificar de forma quase exaustiva as atividades e demais requisitos por categoria de serviço específica. Dessa forma, no Anexo



V consta as descrições detalhadas das atividades por Categoria de Serviço, assim como os profissionais que serão requeridos e as respectivas especificações de experiência e formação.

4.47.1.1 As listas de atividades contidas no Anexo V não são exaustivas, possibilitando que novas atividades sejam agregadas, desde que estejam coerentes com a temática da Categoria de Serviço e compatível com o objeto do contrato.

4.47.2 A Contratada deverá observar às exigências mínimas de certificação e qualificação, conforme previsto no Anexo V e demais Anexo e requisitos deste Termo de Referência.

5 RESPONSABILIDADES

5.1 DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

- a) Nomear gestor e fiscais técnico, administrativo e requisitante para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;
- b) Promover reunião inicial entre a Contratada e a Contratante para o alinhamento das expectativas e da execução do contrato;
- c) Encaminhar, formalmente, a demanda por meio de Ordem de Serviço (OS), de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;
- d) Fornecer à Contratada as informações necessárias para a plena execução do contrato;
- e) Proporcionar os meios necessários para a Contratada executar o contrato, permitindo o acesso dos profissionais da Contratada às suas dependências. Os profissionais ficarão sujeitos a todas as normas internas da Contratante, principalmente as de segurança, inclusive àqueles referentes à identificação, trânsito e permanência nas suas dependências.
- f) Receber o objeto fornecido pela Contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- g) Informar à Contratada de atos que possam interferir direta ou indiretamente nos serviços prestados;
- h) Aplicar à Contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;
- i) Liquidar o empenho e efetuar o pagamento a Contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- j) Comunicar à Contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas ao fornecimento da Solução de TIC;
- k) Definir a produtividade por parte da Contratada, com base em pesquisas de mercado;
- l) Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual,



incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados pertençam à Administração;

- m) Verificar, no prazo fixado, a conformidade dos serviços recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e, posterior, o recebimento definitivo;
- n) Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e as disposições deste termo de Referência;
- o) Não transferir à Contratada a responsabilidade para realização de atos administrativos ou a tomada de decisão;
- p) Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada;
- q) Permitir acesso aos profissionais da Contratada às suas dependências, sempre que necessário à execução contratual;
- r) Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos da Contratada;
- s) Proporcionar à Contratada toda assistência e as facilidades operacionais ao pleno desenvolvimento das atividades atinentes ao objeto;
- t) Informar à Contratada de atos que possam interferir direta ou indiretamente nos serviços prestados;
- u) Solicitar, formalmente, qualquer alteração que possa impactar a execução dos serviços;
- v) Assistir e homologar os serviços prestados, conforme definido em contrato;
- w) Rejeitar, no todo ou em parte, a execução do objeto prestado em desacordo com o escopo e as especificações técnicas estabelecidas no Termo de Referência;
- x) Fiscalizar toda a execução contratual, como forma de assegurar o cumprimento de todas as condições estabelecidas no Termo de Referência;
- y) Notificar a Contratada por escrito (ou por meio eletrônico hábil) acerca da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;
- z) Efetuar o pagamento a Contratada do valor resultante da prestação do(s) serviço(s), conforme resultados aferidos, no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos, exigindo a apresentação das Notas Fiscais/Faturas e, quando for o caso, de relatórios de execução dos serviços/medições;
- aa) Evidenciar, de forma clara, o escopo de exigências relacionadas ao cumprimento de processos definidos no âmbito da Contratante relacionados a domínios, disciplinas, gerências ou processos de padrões ou *frameworks* de gestão ou governança de TIC;
- bb) Não submeter à Contratada a exigências de maturidade que a Contratante não possua; e



- cc) Não condicionar a execução a exigências de conformidade que não estejam diretamente relacionadas ao objeto contratual e à finalidade precípua da contratação.

5.2 DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- a) Indicar, formalmente, e por escrito, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos após a assinatura do contrato, à Contratante, um Preposto idôneo com poderes de decisão para representar a Contratada, principalmente no tocante à eficiência e à agilidade da execução do objeto deste Termo de Referência, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- b) Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da equipe de fiscalização do contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- c) Atender às solicitações da Contratante de acordo com as especificações técnicas, os procedimentos de controle administrativo e os cronogramas que venham a ser estabelecidos, ou quaisquer outras solicitações inerentes ao Objeto da Contratação;
- d) 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;
- e) Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela Contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- f) Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação exigidas na licitação;
- g) Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para o fornecimento da Solução de TIC;
- h) Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da Solução de TIC durante a execução do contrato;
- i) Ceder à Contratante os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC acerca dos diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados;
- j) Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD);
- k) Respeitar, durante a execução dos serviços, todas as leis, as normas e as posturas federais, estaduais e municipais pertinentes e vigentes;
- l) Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem a prévia autorização da Contratante;



- m) Não fazer uso das informações prestadas pela Contratante para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato;
- n) 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 às orientações da Contratante;
- o) 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 a Contratante;
- p) Informar prontamente à 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;
- 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 da Contratante aplicáveis em suas instalações funcionais, inclusive regras de acesso e controles de segurança;
- s) Cumprir os processos definidos no âmbito da Contratante relacionados a domínios, disciplinas, gerências ou processos de padrões ou frameworks de gestão ou governança de TIC;
- t) Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os profissionais envolvidos na prestação dos serviços desta Contratação, obrigando-se também por todos os tributos, impostos, encargos (trabalhistas ou não), incluindo toda e qualquer verba rescisória, além de todas as taxas que se apliquem ao seu ramo de atuação;
- u) Apresentar os empregados diretamente envolvidos na prestação dos serviços na Contratante devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá, quando for o caso;
- v) Apresentar à Contratante, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão ao ambiente físico desta para a execução do(s) serviço(s), instruindo-os quanto à necessidade de acatar as normas internas vigentes;
- w) Responsabilizar-se pelo credenciamento e credenciamento de acesso às dependências da Contratante, assumindo quaisquer prejuízos porventura causados por seus profissionais;



- x) Fornecer todos os materiais necessários à perfeita instalação, execução e funcionamento de suas atividades e atividades de seus profissionais quando exercidas remotamente;
- y) Informar e solicitar, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, o descredenciamento dos profissionais desvinculados da prestação de serviços na Contratante;
- z) 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;
- aa) Assinar, quando da assinatura do contrato, por meio de seu representante, Termo de Compromisso, em que se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da Contratação;
- bb) Apresentar, para cada profissional que vier a executar as atividades referentes ao Objeto desta Contratação, o Termo de Ciência, a ser assinado pelo funcionário, declarando ciência acerca das responsabilidades pela manutenção de sigilo e confidencialidade;
- cc) Manter atualizado, para efeito de controle de acesso às dependências do Contratante, o nome e o respectivo CPF de cada profissional que pretender disponibilizar para o cumprimento do contrato, juntamente com o Termo de Ciência;
- dd) Adotar as providências médicas e legais com relação a acidentes de que possam ser vítimas seus colaboradores, quando relacionados à execução do objeto contratual;
- ee) Responsabilizar-se pelo pagamento de custos de pessoal, diárias, passagens e comunicações necessárias à perfeita execução dos serviços Objeto deste Termo de Referência;
- ff) Selecionar, designar e manter equipe técnica profissionais que atenda aos perfis presentes neste Termo de Referência;
- gg) Os profissionais envolvidos na realização dos serviços contratados deverão possuir vínculo contratual com a Contratada, não se permitindo a subcontratação dos serviços;
- hh) Garantir a continuidade da execução dos serviços, substituindo imediatamente, caso necessário ao cumprimento dos serviços, sem que haja ônus adicional para a Contratante, qualquer recurso humano que venha a faltar ao serviço ou que estejam em gozo de férias, auxílio-doença, auxílio-maternidade ou qualquer outro benefício legal;
- ii) Responder por quaisquer prejuízos que os profissionais alocados causarem à Contratante ou a terceiros, decorrentes de ação ou omissão, procedendo aos reparos ou indenizações cabíveis e assumindo o ônus e a responsabilidade decorrente;
- jj) Garantir o pleno funcionamento da Infraestrutura de TIC, visto que as interrupções de acesso aos serviços disponibilizados serão de exclusiva responsabilidade da Contratada, a qual arcará com glosa, multa e outras penalidades;



- kk) Solicitar autorização prévia da Contratante para utilizar recursos de *software* que necessitem de aquisição de licença de uso ou ferramentas, cuja(s) versão(ões) seja(m) diferente(s) daquelas em uso pela Contratante;
- ll) Levar imediatamente ao conhecimento do Gestor do Contrato qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução dos serviços contratados;
- mm) Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o Objeto da presente Contratação;
- nn) Não se valer desta Contratação para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem utilizar os direitos de crédito, a serem auferidos em função dos serviços prestados, em quaisquer operações de desconto bancário, sem prévia autorização da Contratante;
- oo) Efetuar as atualizações e adequações necessárias nos Catálogos de Serviços da Contratante;
- pp) Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da Contratante de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante a manutenção da Base de Conhecimento da Contratante; e
- qq) Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por suspensão/cancelamento, promover a transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, promovendo a transferência do conhecimento aos profissionais da Contratante ou da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços.

6 MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1 ROTINAS DE EXECUÇÃO

6.1.1 Modelo de Execução do Contrato

- 6.1.1.1 Os serviços objeto desta Contratação deverão ser prestados de forma continuada, executados segundo critérios de qualidade e níveis mínimos de serviços exigidos, conforme definições previstas neste Termo de Referência e seus Anexos. Entende-se como serviços continuados aqueles cuja interrupção possa comprometer a continuidade das atividades da Administração e cuja necessidade de contratação deve estender-se por mais de um exercício financeiro e continuamente.
- 6.1.1.2 A Contratada poderá sugerir alterações nas metodologias, técnicas e ferramentas. As sugestões serão analisadas e poderão ser homologadas pela Contratante e incorporadas ao acervo técnico, sem ônus adicional.
- 6.1.1.3 A execução do contrato será baseada no modelo estabelecido pela Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, em que a Contratante será responsável pela gestão do contrato e pela atestação dos resultados esperados e dos níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues, e a Contratada será



responsável pela execução e gestão dos recursos humanos e físicos necessários e por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado, de acordo com os níveis de serviços exigidos neste Termo de Referência.

6.1.1.4 O detalhamento do modelo de execução está descrito no Anexo II deste Termo de Referência.

6.1.2 Realização de Reunião Inicial

6.1.2.1 Após a assinatura do contrato e a nomeação do gestor e fiscais do contrato, o Gestor do Contrato convocará uma reunião inicial com a participação dos Fiscais Técnico, Requisitante e Administrativo da Contratante e o representante legal da Contratada e demais interessados por ele identificados com objetivo de:

- a) Alinhar a forma de comunicação entre as partes, que deverá ocorrer, preferencialmente, entre a Contratante e o Preposto da Contratada;
- b) Esclarecer questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;
- c) Definir as providências necessárias para a inserção da Contratada no ambiente de prestação dos serviços;
- d) Definir as providências de implantação dos serviços, as quais deverão compor o Plano de Implantação a ser entregue pela Contratada;
- e) Alinhar entendimentos e expectativas quanto aos modelos de execução e de gestão do contrato; e
- f) Informar a expectativa da Contratante para o início das execuções dos serviços e a data para emissão da Ordem de Serviço (OS) inicial.

6.1.2.2 Na reunião inicial, a Contratada deverá:

- a) Apresentar o Preposto por meio de Carta de Designação;
- b) Apresentar a equipe técnica que atuará diretamente na prestação dos serviços contratados;
- c) Apresentar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo de Segurança da Informação, conforme modelo constante no Anexo XV, devidamente assinado por seu representante legal; e
- d) Apresentar o Termo de Ciência de Manutenção de Sigilo de Segurança da Informação, conforme modelo constante no Anexo XVI, devidamente assinado pelo Preposto e por seus profissionais que estiverem diretamente envolvidos na prestação dos serviços contratados.



- 6.1.2.3 Havendo a necessidade, outros assuntos de comum interesse poderão ser tratados na reunião inicial, além dos anteriormente previstos.
- 6.1.2.4 Todos os entendimentos da reunião de alinhamento deverão constar em ata de reunião, a ser lavrada pelo Gestor do Contrato e assinada por todos os participantes.
- 6.1.2.5 As atas de reuniões e as comunicações entre a Contratante e a Contratada, assim como as demais intercorrências contratuais, positivas ou negativas, serão arquivadas em processo próprio para fins de manutenção do histórico de gestão do contrato.
- 6.1.2.6 A reunião inicial será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do art. 31 da IN SGD/ME nº 01/2019 e ocorrerá em até 10 (dez) dias após a publicação da portaria de fiscalização do contrato, podendo ser prorrogada, a critério da Contratante.
- 6.1.2.7 Na data indicada para emissão da Ordem de Serviço (OS) inicial, a Contratada deverá dispor de toda equipe de profissionais aptos para garantir a continuidade dos serviços de TIC do ambiente da Contratante.
- 6.1.2.8 A Contratante e a Contratada se reunirão periodicamente, no máximo a cada trimestre, para avaliação técnica do andamento da execução contratual, com apresentação de pontos de melhoria e transferência de conhecimentos. As reuniões de monitoramento dos serviços ou outras reuniões extraordinárias poderão ser convocadas pela Contratante, sendo obrigação da Contratada atender às convocações.

6.1.3 Procedimentos para o Encaminhamento e Controle de Solicitações

- 6.1.3.1 A prestação dos serviços de cada item da solução deverá sempre ser iniciada, obrigatoriamente, por meio da abertura de Ordem de Serviço (OS), conforme modelo constante no Anexo XVII deste TR, que deverá conter as parcelas identificadas a serem executadas durante o período de vigência contratual. As OSs deverão ser emitidas pelo Gestor do Contrato.
- 6.1.3.2 Encaminhadas as demandas à Contratada, mediante Ordem de Serviço (OS), a ciência do Preposto deverá ser registrada em até, no máximo, 1 (dia) útil após o recebimento do documento, na forma hábil pactuada entre as partes, inclusive por intermédio de sistema informatizado. Decorrido este prazo e não firmada a ciência espontânea, a Contratante considerará a Ordem de Serviço (OS) como recebida pela Contratada.
- 6.1.3.3 As Ordens de Serviço (OSs) 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 aos prazos de execução;
 - g) Expectativa de remuneração, quando for o caso; e
 - h) Outras informações necessárias, quando for o caso.
- 6.1.3.4 Durante a execução contratual, a Contratante realizará abertura de chamados por meio da ferramenta de ITSM ou de qualquer outro sistema, que poderão envolver requisição de serviços, requisição de mudança, resolução de incidentes ou resolução de problemas.
- 6.1.3.5 A atuação da Contratada deverá ser proativa, de modo a assegurar os níveis de serviços exigidos e a qualidade dos serviços prestados. Para tanto, com vistas a manter o registro de informações, a Contratada poderá registrar os incidentes, os problemas ou ainda as requisições de serviços na ferramenta de gerenciamento de demandas.
- 6.1.3.6 Outras fontes de informações (demandas) serão os alertas e avisos emitidos pelas ferramentas automáticas, os quais gerarão requisições para atuação da Contratada.
- 6.1.3.7 As demandas realizadas por meio de e-mail, verbalmente ou por meio de ferramentas de colaboração deverão ser registradas na ferramenta de ITSM, cabendo à Contratada realizar o registro.
- 6.1.3.8 Os serviços deverão ser executados observando-se os processos de gerenciamento de TIC da Contratante.
- 6.1.3.9 Todos os chamados derivados de requisição de mudança, requisição de serviços, problemas e incidentes deverão estar associados ao processo de avaliação da satisfação do usuário, à exceção daqueles abertos pela Contratada, que neste caso deverão ser avaliados pela Contratante.
- 6.1.3.10 As demandas se dividem em **2 (duas)** modalidades:
- 6.1.3.10.1 **Chamados** - São requisições ou incidentes rotineiros, demandados durante a execução da operação de infraestrutura de TIC; e
 - 6.1.3.10.2 **Projetos** - É um esforço temporário que tem como finalidade um resultado específico. São requisições que demandam maior esforço, especialização e exigem uma maior sistematização das ações e do acompanhamento gerencial.



6.1.3.11 Quando a Contratante demandar a execução de atividades compostas, complexas ou que demandem maior prazo para execução, a Contratada deverá apresentar uma proposta de execução destas atividades, na forma de um Plano Mensal de Execução de Atividades Continuadas. O referido Plano será apresentado na forma de um relatório que designará o conjunto de atividades que deverão ser executadas durante o mês subsequente, mediante aprovação da Contratante.

6.1.3.11.1 Do mesmo modo, sempre que a Contratada entender ser necessário o planejamento da execução de uma atividade com estas características, ela poderá sugerir e apresentar um plano para a sua execução no próximo período mensal, condicionado à aprovação da Contratante.

6.1.3.11.2 A Contratante deverá aprovar, formalmente, o plano e autorizar a sua execução. Se o plano mensal de execução não for aprovado, a Contratada deverá realizar ajustes necessários até que a Contratante aprove o Plano. O Plano de Execução deverá conter o detalhamento das tarefas a serem executadas, o responsável por cada tarefa e as datas previstas de início e conclusão. Durante a execução mensal, todas as tarefas relativas ao Plano de Execução de Atividades Continuadas deverão ser devidamente registradas na ferramenta de requisição de serviço.

6.1.3.11.3 A execução de tarefas corriqueiras ou repetitivas pelas equipes especializadas que não dependam de um planejamento prévio não faz parte do escopo do plano mensal de atividades. Tais tarefas, desde que relacionadas no escopo de atividades de cada equipe especializada e desde que não representem mudanças no ambiente de TIC, deverão ser registradas na ferramenta de requisição de serviço e executadas sempre que for necessário.

6.1.3.12 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 (OS). Como padrão e quando não especificado em contrário, todos os prazos serão considerados em horas corridas e/ou dias úteis, conforme o caso.

6.1.3.13 A critério da Contratante, as ferramentas utilizadas nos processos e os modelos e padrões dos produtos e artefatos poderão ser atualizados em razão de evolução tecnológica ou metodológica, devendo a Contratada se adequar em até 30 (trinta) dias corridos. A Contratante poderá, a qualquer tempo, visando a promover melhorias e/ou correções no processo, alterar o protocolo de gestão de Ordem de Serviço (OS), desde que respeitadas as



premissas definidas em edital e mediante a prévia comunicação à Contratada.

- 6.1.3.14 Em nenhuma hipótese, a Contratada poderá se recusar a prestar os serviços contratados, negando o recebimento ou o atendimento à Ordem de Serviço (OS), exceto nas situações previstas em lei.
- 6.1.3.15 A Contratada deverá comunicar formalmente à Contratante quaisquer fatores que possam afetar a execução dos serviços impactando os prazos, os custos ou a qualidade a ser entregue, quer estes fatores sejam provocados por ela ou pela Contratante, antecipadamente à ocorrência dos efeitos. A falta desta comunicação poderá, a critério da Contratante, implicar a não aceitação das justificativas.
- 6.1.3.16 Os serviços correspondentes ao Objeto desta Contratação serão demandados pela Contratante à Contratada, mensalmente, mediante emissão de Ordens de Serviço (OSs), o que irá autorizar o início da prestação de cada serviço com suas respectivas atividades previstas neste Termo de Referência.
- 6.1.3.17 O faturamento mensal da Contratada se dará de acordo com os serviços prestados e que forem efetivamente solicitados via emissão de Ordens de Serviço (OSs), aplicados os ajustes decorrentes do não cumprimento dos níveis mínimos de serviços, se houver.
- 6.1.3.18 A Contratada receberá as demandas por meio de Ordem de Serviço (OS), via Sistema Eletrônico de Informações (SEI) e/ou outro sistema de processo eletrônico indicado pela Contratante.
- 6.1.3.19 Todas as atividades rotineiras e continuadas, inerentes e essenciais ao bom funcionamento do parque computacional, deverão ser executadas independentemente de acionamento formal por parte da Contratante.
- 6.1.3.20 O Catálogo de Serviços de TIC, técnico operacional, contemplará entradas do tipo requisição de serviço para a execução de tarefas de quaisquer dos processos e procedimentos de operação, a fim de permitir que a Contratante demande serviços pelo Catálogo, independentemente do processo ou procedimento.
- 6.1.3.21 Poderá haver picos de requisição de serviço (demandas) em alguns meses do ano, em função da necessidade de demandas internas ou por picos sazonais, situações tais que deverão ser absorvidas pela equipe da Contratada, sem prejuízo da manutenção dos níveis de serviço, tampouco que isso implique em qualquer alteração no valor mensal do contrato.
- 6.1.3.22 O Objeto contemplará, ainda, a execução de atividades rotineiras e continuadas, cuja granularidade inviabiliza que cada ação seja demandada



pela Contratante. Com isso, a Contratada deverá executar todas as atividades rotineiras e continuadas necessárias à operação e à sustentação dos ambientes sob sua responsabilidade técnica, independentemente de requisição da Contratante. Os detalhamentos das atividades de todos os serviços prestados pela Contratada deverão constar em registros da ferramenta de gestão de serviços da Contratante.

6.1.3.23 Para garantir uma melhor atuação na prestação de serviços à Contratante, caberá ao Líder Técnico de Infraestrutura (Gerente de Infraestrutura):

- a) Coordenar as atividades de sua equipe;
- b) Ter ciência de todos os problemas e incidentes que sejam relevantes ao negócio da Contratante;
- c) Participar ativamente das reuniões de projeto e acompanhamento de outros fornecedores de tecnologia da Contratante;
- d) Agir, de forma proativa, na sugestão de melhorias que otimizem a prestação de serviços à Contratante;
- e) Garantir a integração entre as equipes no âmbito da área de TIC da Contratante;
- f) Ser a interface de comunicação entre a equipe técnica da Contratante e as equipes técnicas da Contratada;
- g) Estar atento ao cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços estabelecidos; e
- h) Ser um facilitador para que os processos de Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças e Gerenciamento de Ativos de TIC/Serviço trabalhem juntos para garantir o aumento da qualidade e disponibilidade dos serviços de TIC.

6.1.3.24 As Ordens de Serviço (OSs) somente serão encerradas, atestadas e validadas, para fins de cumprimento dos níveis mínimos de serviço, quando os objetivos propostos forem plenamente atingidos, os produtos e os serviços realizados e entregues, conforme a qualidade demandada e aprovada pela equipe de fiscalização da Contratante.

6.1.3.25 Uma requisição de serviço ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos originais serão mantidos. Em caso de não cumprimento das metas de atendimento, resolução e qualidade (Níveis Mínimos de Serviço), serão aplicados os ajustes no faturamento de acordo com as regras previstas.



6.1.3.26 Além de cumprir as metas de níveis mínimo de serviços, para fins de aceitação dos serviços prestados, deverão ser atendidos os demais critérios e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

6.1.4 Forma de Execução e Acompanhamento dos Serviços

6.1.4.1 Em até 1(um) dia antes da data prevista para início da execução dos serviços, a Contratada deverá entregar a documentação dos profissionais que atuarão no contrato para cadastramento de perfis e permissões, bem como deverá entregar o Termo de Ciência de Manutenção de Sigilo de Segurança da Informação, conforme modelo constante no Anexo XVI, devidamente assinado por todos os profissionais.

6.1.4.2 A Contratada deverá entregar, em até 5 (cinco) dias após data de emissão da Ordem de Serviço (OS), um Plano de Implantação contendo detalhes do processo que será realizado para a absorção dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços ao qual foram contratados para prestar. O referido Plano deverá conter:

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

6.1.4.3 Os primeiros **90 (noventa) dias** após o início da execução dos serviços serão considerados como Período de Adaptação.

6.1.4.4 Durante o Período de Adaptação, deverá ocorrer:

- a) A Contratada deverá operar com o quantitativo de pessoal adequado para assegurar a qualidade e atendimento aos níveis mínimos de serviços, sem o comprometimento da adequada prestação dos serviços, em observação ao previsto nos Anexos III, IV e V deste Termo de Referência; e
- b) O valor das metas de Níveis Mínimos de Serviço exigidas serão reduzidas, conforme apresentado Anexos VII deste Termo de Referência. Tal redução surta o efeito de atenuar eventuais glosas durante a adaptação do contrato, uma vez que se exige da Contratada a manutenção do atendimento aos níveis mínimos de serviço desde o início da execução contratual, mas a Contratada necessita realizar ajustes para a prestação dos serviços.



- 6.1.4.5 Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo Período de Adaptação.
- 6.1.4.6 O acompanhamento e a fiscalização da execução dos serviços contratados consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do contrato, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma dos arts. 67 e 73 da Lei nº 8.666/1993 e do art. 10º do Decreto nº 9.507/2018.
- 6.1.4.7 O acompanhamento das demandas se dará por meio de monitoramento e de relatórios extraídos da ferramenta de ITSM ou por meio de outros relatórios solicitados pela Contratante.
- 6.1.4.8 O representante da Contratante deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e o controle da execução do contrato.
- 6.1.4.9 A verificação da adequação da prestação dos serviços contratados deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência.
- 6.1.4.10 A fiscalização técnica do contrato avaliará, constantemente, a execução do objeto e utilizará a Ordem de Serviço (OS) e outros instrumentos para a aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a Contratada:
 - 6.1.4.10.1 Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida para os serviços contratados; e/ou
 - 6.1.4.10.2 Deixar de cumprir os prazos exigidos para atendimento dos chamados ou para a realização de solicitações relacionadas aos serviços contratados.
- 6.1.4.11 A utilização de Ordem de Serviço (OS) não impede a aplicação, concomitante, de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços contratados.
- 6.1.4.12 Durante a execução do Objeto, o Fiscal Técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à Contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.
- 6.1.4.13 O Fiscal Técnico deverá apresentar ao Preposto da Contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e de qualidade da prestação dos serviços realizados.



- 6.1.4.14 O Fiscal Técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para aferir o desempenho e a qualidade da prestação dos serviços contratados. Em hipótese alguma, será admitido que a Contratada materialize a avaliação de desempenho e a qualidade da prestação dos serviços contratados realizados.
- 6.1.4.15 A Contratada poderá apresentar justificativa quanto à prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo Fiscal Técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle desta.
- 6.1.4.16 Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação dos serviços contratados em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, deverão ser aplicadas as sanções à Contratada, de acordo com as regras previstas neste Termo de Referência.
- 6.1.4.17 O representante da Contratante deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666/1993.
- 6.1.4.18 O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará na aplicação de sanções administrativas previstas neste Termo e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 80 da Lei nº 8.666/93.
- 6.1.4.19 A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas:
- 6.1.4.19.1 Observar o fiel adimplemento das disposições contratuais;
 - 6.1.4.19.2 Solicitar, quando necessária, a imediata substituição de profissionais da Contratada que embaraçar ou dificultar o seu atendimento e a sua fiscalização, a seu exclusivo critério;
 - 6.1.4.19.3 Rejeitar, quando necessário, no todo ou em parte, os serviços em desacordo com as especificações deste documento; e
 - 6.1.4.19.4 Suspender, quando necessário, a execução dos serviços contratados, sem prejuízo das penalidades a que se sujeita a contratada, garantido o contraditório e a ampla defesa.
- 6.1.4.20 As decisões e providências que ultrapassarem a competência do fiscal do contrato deverão ser solicitadas aos seus superiores, em tempo hábil, para a adoção das medidas convenientes e legais cabíveis.



6.1.4.21 As disposições previstas neste Item não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SLTI/MP nº 05/2017, aplicável no que for pertinente à Contratação.

6.1.4.22 A fiscalização de que trata este Item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante a terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios e, na ocorrência destes, não implica em corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes, em conformidade com o artigo 70 da Lei nº 8.666/93.

6.1.5 Prazos, Horários de Prestação dos Serviços

6.1.5.1 Em regra, os serviços deverão ser prestados conforme explicitado abaixo:

6.1.5.1.1 Os serviços de Central de Serviços de TIC, suporte ao Usuário em Nível 1, deverão ser executados em uma escala de 24x7x365 (24 horas por dia x 7 dias por semana x 365 dias do ano), com atendimento remoto;

a) Os serviços de Central de Serviços de TIC, suporte ao Usuário em Nível 2, deverão ser executados em dias úteis, no período entre 7h e 20h, e sob demanda aos sábados, no período de 8h às 12h;

b) Os serviços de sustentação e manutenção programada deverão ser executados em dias úteis, no período entre 8h e 18h;

c) O tratamento de incidentes e ações para mitigar iminentes ameaças deverão ser executados em qualquer horário ou dia, dentro do expediente ou não;

d) Os projetos de melhoria contínua e evoluções no ambiente deverão considerar dias úteis, com execução dentro do horário padrão determinado para os serviços de sustentação de infraestrutura, de 8h às 18h, em dias úteis) ou conforme prazos acordados entre a Contratante e a Contratada;

e) As manutenções preventivas, implantações ou mudanças em ambiente de produção deverão ocorrer fora do horário de expediente em dias úteis, em finais de semana ou em feriados, em horário determinado pela Contratante;

f) Os serviços de monitoramento, por meio das modalidades NOC (Network Operations Center) e SOC (Security Operation Center), deverão ser executados em uma escala de 24x7x365 (24 horas por dia x 7 dias por semana x 365 dias do ano); e

g) As requisições realizadas por usuários da alta gestão da Contratante (Ministro, Chefe de Gabinetes, Secretários, Diretores,



Subsecretários, equivalentes ou superiores) deverão ter prioridade nos atendimentos e ser atendidas até às 20h, em dias úteis, e sob demanda aos sábados no período de 8h à 12h, exceto se a falta do atendimento trouxer prejuízos à Contratante ou ao cidadão, hipótese em que o atendimento deverá ser realizado a qualquer tempo (24x7x365).

6.1.5.2 O atendimento da Central de Serviços de TIC fora do horário padrão será realizado por chamado telefônico 0800.

6.1.5.3 Todo e qualquer serviço eventualmente executado fora do horário de expediente, aos sábados, domingos e feriados, seja no ambiente da Contratada ou no ambiente da Contratante, não implicarão nenhum acréscimo ou majoração nos valores devidos à Contratada. A Contratada deverá fazer a gestão da compensação da carga horária dos seus colaboradores.

6.1.6 Local de Prestação dos Serviços

6.1.6.1 A execução presencial dos serviços ocorrerá no Ministério de Minas e Energia (MME), situado na Esplanada do Ministérios, Bloco U, em Brasília/DF, CEP 70.065-900, a depender da categoria de serviço e/ou área especializada que realizará o serviço.

6.1.6.2 A Contratada deverá possuir sede ou filial em Brasília/DF, com estrutura adequada para assegurar a adequada prestação de serviços de sustentação de infraestrutura de TIC e monitoramento NOC e SOC, principalmente por se tratar de um modelo de contratação de serviços e não de posto de trabalho. Trata-se de serviços sensíveis e que dependem de atuação imediata por parte da Contratada, em caso de incidentes que venham a trazer danos significativos à Contratante.

6.1.6.3 Todos os deslocamentos necessários à sede da Contratante para o atendimento de demandas serão de exclusiva responsabilidade da Contratada, não havendo diferenciação no preço a ser pago para a sua execução.

6.1.6.4 Para assegurar a adequada prestação e continuidade dos serviços de TIC, e conforme contexto da Contratante, a Contratada deverá prestar serviços mediante alocação presencial nas dependências da Contratante de quantitativo de profissionais em número suficiente para atender aos serviços relacionados às Categorias de Serviços descritas na Tabela 12.

| ALOCÇÃO PRESENCIAL NAS DEPENDÊNCIAS DA CONTRATANTE | |
|--|------------------------|
| GRUPO DE SERVIÇO | CATEGORIAS DE SERVIÇOS |



| Atendimento a Usuários de TIC | Suporte ao Usuário (Nível 2) |
|-----------------------------------|---|
| Operação de Infraestrutura de TIC | Gerenciamento de Serviços de TIC |
| | Sustentação de Infraestrutura para Aplicações |
| | Armazenamento e Backup |
| | Sustentação de Banco de Dados |
| | Administração de Dados |
| | Conectividade e Comunicação |
| | Segurança de TIC |

Tabela 12 - Alocação Presencial nas Dependências da Contratante

- 6.1.6.5 Os profissionais alocados nas dependências físicas da Contratante deverão utilizar, preferencialmente, os equipamentos disponibilizados pela Contratante. Outros equipamentos só serão permitidos com autorização da Contratante.
- 6.1.6.6 Os profissionais alocados nas dependências físicas da Contratante são proibidos de executar quaisquer atividades particulares ou atividades de outros contratos da Contratada por meio de utilização de quaisquer recursos da Contratante.
- 6.1.6.7 Os demais profissionais deverão atuar de forma remota, observando os requisitos de segurança dispostos neste Termo, garantindo a plena eficácia na prestação dos serviços para a Contratante, e atender prontamente sempre que demandados, tanto pelo responsável da Contratada quanto pela Contratante.
- 6.1.6.8 Os líderes técnicos de infraestrutura e Segurança da Informação deverão estar disponíveis de forma tempestiva, in loco, nos dias úteis e em caso de necessidade, para a realização de trabalhos fora do horário normal de expediente, como finais de semana e feriados, bem como estar acessível por contato telefônico em qualquer outro horário durante toda a execução contratual.
- 6.1.6.9 No caso de execução de serviços de modo remoto, a Contratada deverá prover e manter sem custo adicional ao contrato um canal de comunicação dedicado, utilizando link seguro ponto-a-ponto, implementado com recursos de segurança (criptografado) e com velocidade de comunicação adequada e satisfatória para a prestação dos serviços. A velocidade do link de dados deverá ser compatível com a característica e o volume de dados trafegados



em virtude da execução dos serviços. Além disso, a Contratada deverá zelar pela disponibilidade deste acesso dedicado, provendo redundâncias, se for o caso, uma vez que a indisponibilidade do canal de acesso poderá impactar a disponibilidade, os níveis mínimos de serviço e, consequentemente, os resultados da Contratada. Em todos os casos, a Contratada deverá atender aos requisitos de segurança, conforme disposto neste Termo de Referência.

6.1.6.10 A implantação do canal de comunicação deverá ocorrer durante o Período de Adaptação, já que sem este recurso funcional não haverá possibilidade de execução de trabalho remoto pela Contratada.

6.1.6.11 Qualquer adaptação necessária à integração com outros sistemas do ambiente da Contratante, será de responsabilidade da Contratada e deverá ocorrer sem ônus para o contrato.

6.1.7 Documentação Mínima Exigida

6.1.7.1 A Contratante, a seu critério, solicitará a disponibilização de Indicadores de Nível de Serviço de Desempenho em dashboards dinâmicos para a verificação continuada, a fim de encaminhar ações corretivas à Contratada ainda durante o período de execução mensal. Os dados deverão ser extraídos a partir das informações registradas pela ferramenta de requisição de serviço, ferramenta de monitoramento do ambiente ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada, podendo a construção do dashboard ser realizada por meio de mecanismos intrínsecos destas ferramentas ou por ferramenta específica de Business Intelligence (BI).

6.1.7.2 A Contratada deverá apresentar Relatórios Gerenciais e Técnicos para a comprovação e a fiscalização dos serviços prestados, os quais deverão conter, no mínimo, as informações relacionadas na Tabela 13.

| RELATÓRIOS A SEREM ENTREGUES PELA CONTRATADA | | | | |
|--|----------------------------------|---|---------------|---|
| ID | RELATÓRIO | INFORMAÇÕES MÍNIMAS EXIGIDAS (POR PERÍODO) | PERIODICIDADE | PRAZO DE ENTREGA MÁXIMO |
| 1 | Relatório Gerencial Mensal (RGM) | <ul style="list-style-type: none">• Período de faturamento mensal;• Ordens de Serviços emitidas;• Níveis Mínimos de Serviços (NMS) vigentes;• Indicadores de desempenho e dos Níveis Mínimos de Serviço de todos os grupos de serviço;• Necessidades de melhoria nas operações, atendimentos, projetos ou processos de TIC;• Recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período;• Alterações realizadas na equipe de prestação de serviços da Contratada; e• Outras informações relevantes à gestão contratual. | Mensal | Em até 5 (cinco) dias úteis, após o encerramento do mês de execução dos serviços. |



| | | | | |
|---|--|---|--|---|
| 2 | Relatório Mensal de Atividades (RMA) Por Categoria de Serviço ou Área Especializada | <ul style="list-style-type: none">Atividades executadas no período;Lista de itens adicionados, alterados ou excluídos do ambiente de infraestrutura de TIC;Processos modificados;Atividades de melhoria contínua executadas;Prospecções realizadas que dependem de autorização;Riscos identificados, impactos e ações de tratamento; eOutras informações relevantes específicas de cada Categoria de Serviço ou Área Especializada. | Mensal | Em até 5 (cinco) dias úteis, após o encerramento do mês de execução dos serviços. |
| 3 | Relatório por Projeto Desenvolvido (RPD) | <ul style="list-style-type: none">Informações relevantes à operação;Lições aprendidas;Processos modificados;Ativos de TIC/Serviço adicionados, alterados ou excluídos do ambiente de TIC da Contratante;Riscos identificados, impactos e ações de tratamento; eQuaisquer outras informações relevantes à conclusão do projeto. | Por Projeto | 5 (cinco) dias úteis, após a conclusão da execução do projeto. |
| 4 | Relatório de Incidentes (RI) | <ul style="list-style-type: none">Descrição detalhada do incidente, causa do incidente, evidências, impactos, ações de resposta ao incidente, ações executadas como medidas necessárias para mitigar o risco de ocorrer novamente; eRecomendações de novas ações para otimização na mitigação do risco. | Por incidente que seja significativa, após solicitação da Contratante ou a critério da Contratada, em ação proativa. | 1 (um) dia corrido, após o incidente. |
| 5 | Relatório de Atividades (RA) | <ul style="list-style-type: none">Descrição da demanda, atividades que foram executadas e análise crítica quanto ao que foi demandado. | Por atividade específica, após solicitação da Contratante ou a critério da Contratada em ação proativa. | 2 (dois) dias úteis, após a demanda. |
| 6 | Relatório Técnico (RT) | <ul style="list-style-type: none">Elaborado sob demanda, conforme necessidade da Contratante, para a obtenção de informações do ambiente tecnológico para subsidiar decisões ou outro objetivo específico. | Por solicitação da Contratante ou a critério da Contratada, em ação proativa. | 2 (dois) dias úteis, após a solicitação. |

Tabela 13 - Relatórios a serem entregues pela Contratada

- 6.1.7.3 A seu critério, a Contratante poderá solicitar a comprovação de fidelidade das informações e dados apresentados nos relatórios por meio de auditoria nas ferramentas utilizadas. A auditoria será conduzida pela equipe de fiscalização contratual da Contratante, sem qualquer ônus adicional.
- 6.1.7.4 A recusa ou a morosidade da Contratada em cooperar com a comprovação de fidelidade dos dados dos relatórios, caracterizadas pela ausência de respostas ou não apresentação dos documentos solicitados até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de solicitação, implicarão em suspensão dos pagamentos, sanções e penalidades aplicáveis.



- 6.1.7.5 A Contratante deverá observar o ambiente de infraestrutura e a prestação dos serviços ordinariamente. Sem prejuízo disso, para fins de regular execução contratual, a mensuração consistirá no confronto das informações constantes dos relatórios descritos na Tabela 13, no mês de referência, com as bases de dados das ferramentas de monitoramento da infraestrutura, as ferramentas de gestão de incidentes e requisição de serviços, os painéis das soluções de BI, planilhas e painéis de acompanhamentos e outros, a fim de verificar se as informações estão de acordo com o serviço efetivamente prestado.
- 6.1.7.6 Para as demandas da modalidade projeto, a Contratada deverá entregar os artefatos previstos na Metodologia de Gerenciamento de Projetos do SISP (MGP-SISP), ou outra metodologia sugerida pela Contratada e autorizada pela Contratante, ou outra metodologia a ser implantada pela Contratante. A metodologia será escolhida no início do contrato, podendo ser otimizada ou substituída ao longo da execução contratual.
- 6.1.7.7 Para as demandas abertas na modalidade Chamado, além de constar as atividades realizadas de forma macro nos relatórios mensais, informações detalhadas deverão ser registradas na ferramenta de ITSM, conforme processos ITIL ou outro processo otimizado para a realidade da Contratante.
- 6.1.7.8 Nos 30 (trinta) primeiros dias corridos de execução do contrato, a Contratante, com o apoio da Contratada, deverá rever a necessidade de adequação e/ou atualização dos Catálogos de Serviços, em face das premissas estabelecidas nesta Contratação e inserção na ferramenta de ITSM.
- 6.1.7.9 Os Catálogos de Serviços deverão ser atualizados e otimizados de forma contínua, considerando a cultura organizacional e as necessidades que poderão surgir eventualmente.
- 6.1.7.10 A Contratada deverá propor a implementação de uma ferramenta gratuita de mercado ou a atualização de outra já adquirida pela Contratante, para gestão de demandas e projetos, contendo, no mínimo, os recursos para gerenciamento ágil, como kanban, por exemplo, interface amigável, controle de acessos, integração com o Active Directory, auditoria e histórico de alterações.
- 6.1.7.11 A ferramenta aprovada pela Contratante deverá ser implantada, configurada e operacionalizada pela Contratada, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, após a autorização da Contratante.

6.1.8 Papéis e Responsabilidades por Parte da Contratante e da Contratada

- 6.1.8.1 A Tabela 14 descreve os papéis e as responsabilidades da Contratante e da Contratada.



MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE COMPRAS E CONTRATOS
COORDENAÇÃO DE LICITAÇÕES E COMPRAS

| PAPÉIS E RESPONSABILIDADES | | | |
|----------------------------|----------------------------|--|---|
| ID | PAPEL | ATRIBUIÇÃO | RESPONSABILIDADE |
| 1 | Gestor do Contrato | Servidor com atribuições gerenciais, preferencialmente da Área Requisitante da Solução de TIC, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e a fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente. | <ul style="list-style-type: none">Promover a reunião inicial do contrato com a presença dos fiscais, do Preposto e demais representantes da Contratada;Encaminhar demanda formal por meio de Ordens de Serviço ou de Fornecimento de Bens OS/OFB;Encaminhar demanda de correção à Contratada ou delegar esta competência ao Fiscal Técnico do contrato;Exigir da Contratada, sempre que necessário, a apresentação de documentos que comprovem a validação e a manutenção das condições de habilitação e qualificação previstas;Encaminhar a indicação de glosas e sanções do contrato para a área administrativa;Autorizar o faturamento a ser encaminhada ao Preposto da Contratada;Encaminhar à Área Administrativa eventuais pedidos de modificação contratual;Manter o histórico de gestão do contrato, com apoio dos Fiscais Requisitante, Técnico e Administrativo;Encaminhar à Área Administrativa a respectiva documentação para a renovação contratual, com base no histórico de gestão do contrato e nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da Contratação; eCoordenar a equipe de fiscalização do contrato para proceder à atualização contínua do Mapa de Gerenciamento de Riscos, durante a Fase de Gestão do Contrato. |
| 2 | Fiscal Técnico do Contrato | Servidor representante da Área de TIC, indicado pela autoridade competente desta área, para fiscalizar tecnicamente o contrato. | <ul style="list-style-type: none">Participar da reunião inicial do contrato;Receber e avaliar os relatórios de atividades entregues pela Contratada;Avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato, com apoio do Fiscal Requisitante do contrato;Identificar não conformidades com os termos contratuais;Verificar a manutenção das condições classificatórias referentes à habilitação técnica;Apoiar a verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da Contratação;Apoiar a manutenção do histórico de gestão do contrato;Confeccionar e providenciar as assinaturas do Termo de Recebimento Provisório (TRP), quando da entrega do objeto constante na OS/OFB;Encaminhar demandas de correção à Contratada, por delegação do gestor do contrato;Confeccionar e assinar Termo de Recebimento Definitivo (TRD), em conjunto com o Fiscal Requisitante do contrato; |



MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE COMPRAS E CONTRATOS
COORDENAÇÃO DE LICITAÇÕES E COMPRAS

| | | | |
|---|--|---|--|
| | | | <ul style="list-style-type: none">Realizar a pesquisa de preços que visa subsidiar a decisão da Administração em renovar ou prorrogar a contratação, com o apoio do Fiscal Administrativo; eRealizar em conjunto com os demais fiscais do contrato a atualização contínua do Mapa de Gerenciamento de Riscos, durante a Fase de Gestão do Contrato. |
| 3 | Fiscal Requisitante do Contrato | Servidor representante da Área Requisitante da Solução de TIC, indicado pela autoridade competente desta área, para fiscalizar o contrato do ponto de vista de negócio e funcional da Solução de TIC. | <ul style="list-style-type: none">Participar da reunião inicial do contrato;Avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato, com apoio do Fiscal Técnico do contrato;Identificar não conformidade com os termos contratuais com apoio do fiscal técnico do contrato;Verificar a manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da Contratação com apoio dos Fiscais Técnico e Administrativo do contrato;Apoiar na manutenção do histórico de gestão do contrato;Confeccionar e assinar Termo de Recebimento Definitivo (TRD), em conjunto com o Fiscal Técnico do contrato; eRealizar em conjunto com os demais fiscais do contrato a atualização contínua do Mapa de Gerenciamento de Riscos, durante a Fase de Gestão do Contrato. |
| 4 | Fiscal Administrativo do Contrato | Servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente desta área, para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos. | <ul style="list-style-type: none">Participar da reunião inicial do contrato;Verificar aderência dos documentos aos termos contratuais;Verificar a manutenção das condições de habilitação da Contratada exigidas na licitação e para fins de pagamento;Apoiar a Área Requisitante na verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade de Contratação;Apoiar a Área Requisitante na verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à habilitação;Apoiar na manutenção do histórico de gestão do contrato; eRealizar em conjunto com os demais fiscais do contrato a atualização contínua do Mapa de Gerenciamento de Riscos, durante a Fase de Gestão do Contrato. |
| 5 | Preposto da Contratada | Representante da Contratada, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal com a Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual. | <ul style="list-style-type: none">Participar da reunião inicial do contrato; eReceber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual. |



| | | | |
|---|--------------------------------------|--|--|
| 6 | Gerente Técnico da Contratada | Profissional da Contratada, responsável por coordenar e gerenciar a atuação dos demais profissionais alocados na execução dos serviços, oferecendo suporte e garantindo que a execução do serviço seja realizada de forma satisfatória e eficaz. | <ul style="list-style-type: none">• Coordenar e gerenciar a atuação dos demais profissionais alocados na execução dos serviços;• Oferecer suporte e garantir que a execução do serviço seja realizada de forma satisfatória e eficaz; e• Acompanhar e monitorar a qualidade dos serviços de cada Categoria de Serviço ou Área Especializada. |
| 7 | Profissionais Técnicos | Profissionais da Contratada descritos nos perfis constantes neste Termo de Referência. | <ul style="list-style-type: none">• Executar as atividades esperadas e descritas no Termo de Referência. |

Tabela 14 - Papéis e Responsabilidades

6.1.9 Forma de Pagamento

- 6.1.9.1 A prestação dos serviços será remunerada a partir da garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização dos serviços que compõem a infraestrutura de TIC da Contratante e, ainda, pelo cumprimento dos prazos acordados nos atendimentos e a satisfação dos usuários de TIC da Contratante.
- 6.1.9.2 O valor do pagamento mensal pelos serviços prestados será calculado de acordo com a efetiva execução dos serviços, aplicados os descontos relativos ao eventual descumprimento dos Níveis de Mínimos de Serviço (NMS) exigidos e indicadores de desempenho mínimos, bem como das demais obrigações contratuais.
- 6.1.9.3 A métrica de pagamento será o Valor Fixo Mensal (VAL/MÊS).
- 6.1.9.4 O valor mensal a ser pago pelo serviço prestado será calculado com base na fórmula abaixo:

$$\text{Remuneração Mensal} = [(\text{Valor Contratado}/24) - \text{Ajuste Nível Serviço}]$$

Sendo,

Remuneração Mensal = Valor mensal a ser pago à Contratada;

Valor Contratado = Valor total estabelecido em Contrato; e

Ajuste Nível de Serviço = Percentual de redução/glosa a ser aplicada, em razão do não atingimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos.

- 6.1.9.5 Os valores pactuados na Ordem de Serviço (OS) correspondem aos valores máximos a serem faturados, considerando a hipótese de atingimento de todas as metas, requisitos e exigências contratuais. Não haverá qualquer espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a Contratada supere as metas dos indicadores de níveis mínimos de serviço



exigidos ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.

6.1.10 Formas de Transferência de Conhecimento

6.1.10.1 A Contratada se compromete, em conformidade com o parágrafo único do artigo 111 da Lei Federal nº 8.666/93, a participar de atividades de transição contratual e a transferir à Contratante todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.

6.1.10.2 Com vista a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pela Contratante, a Contratada se comprometerá a habilitar equipe de técnicos da Contratante no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo do contrato, repassando todo o conhecimento necessário para tal.

6.1.10.3 A Contratante poderá, a seu crédito, alocar servidor (es) de seu quadro de pessoal para acompanhar as atividades de levantamento de requisitos ou qualquer outra atividade de escrutínio organizacional realizada pela Contratada, tendo em vista a preservação do conhecimento de negócio relativo ao serviço prestado.

6.1.10.4 Após o Período de Adaptação, a Contratada deverá apresentar um Plano de Transferência de Conhecimento, que deverá conter, no mínimo:

- a) A descrição dos meios empregados na construção da Base de Conhecimentos;
- b) A metodologia de trabalho;
- c) Os modelos de gestão, gerência, trabalho e operação geral;
- d) Os documentos e os artefatos a serem gerados; e
- e) Os processos, cronograma e outros recursos que deverão ser usados para garantir que a Contratante retenha o conhecimento sobre as operações e os processos de gerenciamento e operação da Infraestrutura de TIC.

6.1.10.5 A Contratada deverá descrever, no Plano de Transferência de Conhecimento, a metodologia que será utilizada para transferir o conhecimento à equipe técnica da Contratante.

6.1.10.6 A Contratada deverá propor reuniões periódicas com a equipe técnica da Contratante, com vistas à transferência de conhecimento sobre o ambiente tecnológico, ao alinhamento dos trabalhos das equipes e à apresentação das mudanças e novas configurações no ambiente.

6.1.10.7 Todo processo, base de dados, aprendizado e documento produzidos em decorrência da prestação dos serviços serão de propriedade da Contratante.



6.1.10.8 O Plano de Transferência de Conhecimento deverá ser revisado periodicamente ou quando houver alterações de grande impacto em seu conteúdo. Em ocorrendo nova licitação, com a mudança do fornecedor dos serviços, a Contratada deverá apresentar Relatório Final, contendo o Plano de Transferência de Conhecimento e todos os demais documentos necessários à continuidade da prestação dos serviços.

6.1.10.9 As informações adicionais acerca de Transferência de Conhecimento encontram-se dispostas no Anexo II deste Termo de Referência.

6.1.11 Procedimentos de Transição e Finalização do Contrato

6.1.11.1 Quando restarem o prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias antecedentes ao término do contrato de prestação dos serviços, a Contratada deverá prestar à Contratante toda a assistência, a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada dos serviços para a Contratante.

6.1.11.2 Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a Contratada deverá repassar à Licitante vencedora do novo certame ou para os técnicos da Contratante, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, assim como esclarecer dúvidas a respeito da prestação de serviço do contrato atual.

6.1.11.3 A falta de transferência de conhecimento caracterizará inexecução do contrato, sujeitando a Contratada às penalidades previstas na legislação vigente, no contrato e neste instrumento.

6.1.11.4 O fato da Contratada ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela Contratante que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços, constituirá quebra de contrato, sujeitando-se às obrigações em relação a todos os danos causados à Contratante, decorridos por esta falha.

6.1.11.5 A Contratada será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteça de forma precisa e responsável.

6.1.11.6 A Contratada deverá comprometer-se a fornecer à Contratante toda a documentação relativa à prestação dos serviços que estejam em sua posse.

6.1.11.7 Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a Contratada deverá:

- a) Devolver os equipamentos e os bens de propriedade da Contratante, incluindo, mas não limitado, aos listados nas cláusulas do contrato e os bens intangíveis, como *software*, descrição de processos e rotinas de diagnóstico;



- b) Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como quaisquer os documentos gerados e a propriedade intelectual destes documentos, repassada por meio formal à equipe de gestão do contrato;
- c) Devolver documentação de processos, procedimentos, *scripts* desenvolvidos com ou para a Contratante durante a prestação dos serviços; e
- d) Participar, em conjunto com a Contratante, sob a sua solicitação, da consolidação do Plano de Transferência do Conhecimento.

6.1.11.8 A Contratada deverá, ainda, entregar documentação contendo, no mínimo:

- a) Mapa atualizado com topologia da rede;
- b) Bases de dados de todos os *softwares* de gestão utilizados, em formatos abertos;
- c) Base de dados de conhecimento atualizada;
- d) Descritivo do estado geral (*health-check*) da rede, dos ativos, *softwares* e serviços, contemplando, no mínimo, configuração, versão, desempenho e *status* do ciclo de vida;
- e) Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC com base de dados atualizada. Caso a ferramenta seja proprietária, deverá ser fornecida a base de dados em formato aberto, de forma a ser possível efetuar a visualização dos chamados e dos históricos de atendimento, bem como da CMDB; e
- f) Plano de Transferência de Conhecimento consolidado.

6.2 QUANTIDADE MÍNIMA DE SERVIÇOS PARA COMPARAÇÃO E CONTROLE

6.2.1 Conforme apresentado no Item 8 - Estimativa de Preços da Contratação deste Termo de Referência.

6.3 MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

6.3.1 A comunicação entre as partes poderá ser feita por correio eletrônico, registro em sistema de central de chamados da Contratada ou outro meio que possa tornar a comunicação mais ágil e eficiente.

6.3.2 A Contratante utiliza como sistema oficial de gestão de processo eletrônico o Sistema Eletrônico de Informações (SEI). A Contratada deverá se cadastrar no Sistema por meio do endereço eletrônico de [Acesso ao Cadastro de Usuário Externo](#). Caso seja alterado o sistema de processo eletrônico da Contratante, esta deverá comunicar à Contratada para a sua devida utilização.

6.3.3 Em caso de dúvidas, poderá entrar em contato com a equipe de fiscalização do contrato por meio do telefone (61) 2032-5646 ou e-mail ciet@mme.gov.br.



6.3.4 Dessa forma, os documentos formais de comunicação entre a Contratante e a Contratada serão tramitados por meio do Sistema SEI ou outro(s) sistema(s) de processo eletrônico, quais sejam:

6.3.4.1 Ofício;

6.3.4.2 Cartas;

6.3.4.3 E-mail;

6.3.4.4 Ordem de Serviço (OS);

6.3.4.5 Ata de reunião;

6.3.4.6 Termo de Recebimento Provisório (TRP);

6.3.4.7 Termo de Recebimento Definitivo (TRD);

6.3.4.8 Termo de Encerramento do Contrato (TEC); e

6.3.4.9 Outros documentos inerentes à execução contratual.

6.4 MANUTENÇÃO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA

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

6.4.2 Será exigida da Contratada a assinatura de Termo de Compromisso, pelo qual se comprometerá a manter o sigilo e a confidencialidade de todas as informações de que venha ter conhecimento no exercício de suas atribuições, e que esta o exija dos seus empregados que prestarem serviços no ambiente da 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 a 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.

6.4.3 O Termo de Compromisso, contendo a Declaração de Manutenção de Sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, deverá ser assinado pelo representante legal da Contratada, e o Termo de Ciência, deverá ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na Contratação, os quais encontram-se dispostos, respectivamente, nos Anexos XV e XVI deste Termo.



6.4.4 A Contratada também estará sujeita ao cumprimento das diretrizes aplicáveis estabelecidas na Política de Segurança da Informação e Comunicações da Contratante, bem como de suas respectivas normas complementares, as quais à Contratante incumbe dar o devido conhecimento.

7 MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1 CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

- 7.1.1 O Modelo de Gestão contém os critérios de aceitação dos serviços prestados, os procedimentos relativos ao recebimento dos serviços e a consequente retenção de pagamento por descumprimento de tais critérios, a definição das sanções administrativas aplicáveis ao contrato e os procedimentos para a emissão de Nota Fiscal (NF) e o pagamento, considerando os descontos em razão de tais avaliações.
- 7.1.2 O Modelo de Gestão do contrato prevê a utilização de sistemas automatizados de controle de chamados e a apuração de indicadores, considerando que constituem nos principais mecanismos de avaliação e ferramentas de fiscalização e acompanhamento contratuais, cujos requisitos estão definidos no Anexo V.
- 7.1.3 Os critérios de aceitação serão baseados nas métricas e indicadores de níveis de serviços e nas especificações técnicas dos serviços constantes neste Termo de Referência.
- 7.1.4 Os resultados serão medidos com base nos indicadores previstos no Item 7.3. deste Termo de Referência, os quais deverão ser mensurados periodicamente e monitorados continuamente, apurando-se o cumprimento ou não das metas estabelecidas.
- 7.1.5 Os procedimentos relativos ao recebimento dos serviços estão definidos nos Subitens 7.1.6 a 7.1.8.
- 7.1.6 **Do Recebimento Provisório**
 - 7.1.6.1 A Contratada deverá apresentar para a equipe de fiscalização do contrato, em até 5 (cinco) dias úteis após o encerramento do mês de execução, os Relatórios Gerenciais e Técnicos previstos no Item 6.1.7.2 deste Termo, como a comprovação da entrega do objeto resultante de cada Ordem de Serviço (OS) mensal recebida, para que seja realizada a devida fiscalização dos serviços prestados.
 - 7.1.6.2 Salienta-se que a lista de relatórios mencionados no item anterior não é exaustiva. Todo e qualquer pedido/necessidade de comprovação pela Contratada deverá ser apresentado ainda que não esteja previsto no rol de documentos mínimos exigidos.
 - 7.1.6.3 De posse dos relatórios previstos, o Fiscal Técnico do Contrato emitirá o Termo de Recebimento Provisório (TRP), que consiste na declaração formal de que os serviços foram prestados, 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", conforme item a do inciso II do art. 33 da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019.

7.1.6.4 O prazo de emissão do TRP é de até 5 (cinco) dias, contados do recebimento dos relatórios de comprovação da entrega do objeto constante da Ordem de Serviço (OS).

7.1.7 Da Análise para Aceitação

7.1.7.1 Após o recebimento provisório dos serviços, a equipe de fiscalização do contrato realizará análise dos serviços entregues, cada fiscal no âmbito de sua competência, considerando:

7.1.7.1.1 A avaliação da qualidade dos serviços realizados e das justificativas apresentadas, a partir da aplicação de listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato e no Termo de Referência;

7.1.7.1.2 Identificação de não conformidade com os termos contratuais;

7.1.7.1.3 Verificação de aderência aos termos contratuais;

7.1.7.1.4 Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica;

7.1.7.1.5 Verificação da manutenção da necessidade, da economicidade e da oportunidade da Contratação;

7.1.7.1.6 Verificação de manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do contrato;

7.1.7.1.7 Encaminhamento à Contratada das eventuais demandas de correção; e

7.1.7.1.8 Manutenção do histórico de gestão do contrato.

7.1.7.2 Caso sejam verificadas irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, o Gestor do Contrato deverá indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas medidas de correção.

7.1.7.3 A qualidade dos serviços será avaliada em função do cumprimento das metas de níveis mínimos de serviço e dos requisitos de qualidade exigidos para os serviços e avaliados em função de indicadores de resultado e cumprimento de obrigações contratuais, sejam elas de ordem técnica ou administrativa, descritos neste Termo de Referência.



- 7.1.7.4 Havendo justificativa pelo não atendimento dos critérios de aceitação, a Contratada deverá apresentar justificativa ao Gestor do Contrato que decidirá quanto à aceitação.
- 7.1.7.5 Quaisquer indicadores influenciados negativamente por problemas ou por outros motivos os quais comprovadamente forem causados pela Contratante não serão motivos de decrementos no pagamento ou de aplicação de penalidades à Contratada.
- 7.1.7.6 A equipe de fiscalização do contrato elaborará relatórios de acompanhamento de serviços, com vistas a subsidiar o Gestor do Contrato na apuração do valor mensal da Contratação a ser autorizado para fins de pagamento. O referido relatório deverá possuir, no mínimo, a apuração dos indicadores de níveis de serviços, as ocorrências e as demais informações necessárias à correta identificação do valor mensal a ser pago referente à execução das Ordens de Serviços (OSs). A produção deste relatório deverá se basear em informações extraídas de ferramentas e softwares sob a gestão da Contratante, não devendo se basear exclusivamente em informações fornecidas pela Contratada.

7.1.8 Do Recebimento Definitivo

- 7.1.8.1 Concluída a avaliação da qualidade e da conformidade dos serviços recebidos provisoriamente, os fiscais técnicos e requisitantes do contrato realizarão a confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo (TRD), que consiste na declaração formal de que os serviços prestados atenderam aos requisitos estabelecidos e aos critérios de aceitação, de acordo com a alínea "b" do inciso I, e alínea "b" do inciso II do art. 73 da Lei nº 8.666, de 1993, conforme item f do inciso II do art. 33 da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019.
- 7.1.8.2 O prazo de emissão do TRD é de até 15 (quinze) dias corridos, contados a partir da data de emissão do TRP.
- 7.1.8.3 Só haverá o recebimento definitivo, após a análise da qualidade dos serviços, em face da aplicação dos critérios de qualidade e da verificação dos níveis mínimos de serviço, resguardando-se à 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 e/ou neste Termo de Referência e no contrato.
- 7.1.8.4 Será rejeitado, no todo ou em parte, o serviço ou entregável fornecido em desacordo com as especificações constantes deste Termo de Referência e seus Anexo. 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.

7.1.8.5 O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

7.1.9 Da Emissão da Nota Fiscal

7.1.9.1 De posse do TRD e da avaliação dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos realizada pelos fiscais, o Gestor do Contrato deverá autorizar a Contratada a emitir a nota fiscal em até 5 (cinco) dias corridos, contados na emissão do TRD, por meio de aviso formal ao Preposto, via instrumentos de comunicação previstos neste Termo de Referência.

7.1.9.2 De forma complementar ao disposto na alínea “c” do inciso II do art. 50 da Instrução Normativa Seges/MPDG nº 05/2017, quando houver glosa parcial dos serviços, o Gestor do Contrato deverá comunicar à Contratada para que emita a nota fiscal com o valor exato dimensionado, evitando, assim, efeitos tributários sobre eventual valor glosado pela Administração.

7.1.9.3 A apresentação da nota fiscal pela Contratada deverá ocorrer no prazo de até 10 (dez) dias corridos, contados a partir da autorização de faturamento emitida pela Contratante juntamente com o Termo de Recebimento Definitivo.

7.1.9.4 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, no SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas na Instrução Normativa nº 3, de 11 de abril de 2018.

7.1.9.5 Após recebimento da nota fiscal, o Gestor do Contrato encaminhará a documentação à área administrativa para verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias e posterior envio para liquidação/pagamento, a cargo do fiscal administrativo do contrato.

7.1.9.6 O setor competente para proceder o pagamento deverá verificar se a nota fiscal apresentada expressa os elementos necessários e essenciais à conformidade do documento, conforme definido na legislação aplicável.

7.1.9.7 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. Nessa hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus à Contratante.

7.1.9.8 A devolução da documentação de cobrança não aprovada pela 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.

7.1.9.9 Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993.

7.1.9.10 Por força maior, os prazos da Contratante poderão ser estendidos, desde que em observância aos limites legais.

7.2 PROCEDIMENTOS DE TESTE E INSPEÇÃO

7.2.1 Os serviços serão recebidos após a verificação do atendimento aos requisitos do edital e seus anexos.

7.2.2 A 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.

7.2.3 As informações necessárias à gestão e fiscalização do contrato deverão estar disponíveis na ferramenta de ITSM, e quando não for possível, desde que justificado pela Contratada e autorizado pela Contratante, poderão constar nos relatórios entregues.

7.2.4 A Contratada deverá prover meios (relatórios, painéis, planilha e outros) para subsidiar e facilitar as ações dos fiscais do contrato, conforme disposições deste Termo de Referência.

7.2.5 Para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Definitivo (TRD), deverão ser realizados os seguintes procedimentos para avaliação do serviço entregue:

- a) Assegurar o cumprimento das condições contratuais por meio da observância ao fluxo de gestão do contrato;
- b) Aferir os níveis de serviços executados, documentando-os nos relatórios de acompanhamento; e
- c) Calcular a retenção de pagamento por descumprimento de metas de serviço estabelecidas no contrato, caso ocorra.

7.2.6 A qualquer momento, havendo dúvidas quanto à qualidade de um determinado serviço, a Contratante poderá solicitar à Contratadas comprovações adicionais de



qualquer um dos parâmetros relacionados aos serviços prestados, a qual deverá ser realizada em até 5 (cinco) dias corridos após a solicitação.

- 7.2.7 A Contratante poderá, se julgar necessário, realizar inspeções e diligências no ambiente da Contratada, com o objetivo de garantir que esta esteja em condições de prestar os serviços, de acordo com a qualidade exigida, e em conformidade com o disposto na NR17 do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) e na recomendação técnica DSST nº 01/2005 do MTE.

7.3 NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS

- 7.3.1 Os Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos entre a Contratante e a Contratada, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados aos serviços contratados, quais sejam, qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura e segurança.
- 7.3.2 Para mensurar esses fatores, serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e a característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela Contratada.
- 7.3.3 A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a Contratada elaborar Relatório Gerencial de Serviços, conforme previsto no Item 6.1.7 deste Termo de Referência.
- 7.3.4 Os Níveis Mínimos de Serviços exigidos para fins desta Contratação estão dispostos na forma do Anexo VII deste Termo de Referência.

7.4 SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO

- 7.4.1 Deverá contemplar a aplicação de sanções em razão das seguintes situações, observando o Princípio da Razoabilidade, bem como atentar a proporcionalidade das penalidades ao prejuízo causado à Administração:
- a) Reincidência frequente de desatendimento dos níveis de serviços das metas estabelecidas para os Indicadores de Níveis de Serviços;
 - b) Indicadores de níveis de serviços que caracterizem desvio de qualidade muito aquém do mínimo estabelecido em um dado indicador ou em um conjunto de indicadores, que caracterize o cabal desatendimento dos critérios de aceitação; e
 - c) Inconformidades frequentes na execução dos serviços em relação aos processos definidos de atendimento e controle, a ponto de prejudicar a satisfatória fiscalização contratual ou o bom andamento do contrato.
- 7.4.2 Deverá, ainda, estabelecer os procedimentos de cálculo e definição de possíveis penalidades, advertências e multas em forma de tabela, listas de verificação e/ou fórmulas de cálculo, a fim de assegurar a observância do mecanismo de proporcionalidade ao grau do prejuízo causado pelas faltas da Contratada.



- 7.4.3 A Licitante que, convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não assinar o contrato, deixar de entregar documentação exigida no edital, apresentar documentação falsa, não mantiver a proposta, fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal ficará impedido de licitar e de contratar com a União e será descredenciado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF), pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas e demais cominações legais.
- 7.4.4 Pela recusa em assinar o contrato ou retirar a nota de empenho, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, após a regular convocação, a Licitante poderá ser penalizada com multa no percentual de 5% (cinco por cento), calculada sobre o valor total estimado do contrato, sem prejuízo da aplicação de outras sanções previstas no parágrafo anterior.
- 7.4.5 Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, a Contratada que:
- a) Não executar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da Contratação;
 - b) Ensejar o retardamento da execução do objeto;
 - c) Falhar ou fraudar na execução do contrato;
 - d) Comportar-se de modo inidôneo; ou
 - e) Cometer fraude fiscal.
- 7.4.6 Pela **inexecução total ou parcial** do objeto do contrato, a Contratante poderá aplicar à Contratada as seguintes sanções:
- a) **Advertência por escrito**, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;
 - b) **Multa**, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas moderadas ou graves, assim entendidas aquelas que acarretam prejuízos para o serviço contratado;
 - c) **Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa** pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até **2 (dois) anos**;
 - d) **Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União**, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até 5 (cinco) anos; e
 - e) **Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública**, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a



penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados.

- 7.4.7 As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.
- 7.4.8 As sanções previstas no Subitem 7.4.19 (advertência por escrito, suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa, sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública), poderão ser aplicadas à Contratada juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.
- 7.4.9 Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666/1993, as empresas ou profissionais que:
- a) Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
 - b) Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação; e
 - c) Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.
- 7.4.10 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, a Lei nº 9.784/1999.
- 7.4.11 As multas devidas e/ou prejuízos causados à Contratante serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.
- 7.4.12 Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
- 7.4.13 Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta da Contratada, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.
- 7.4.14 A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o Princípio da Proporcionalidade.
- 7.4.15 Se durante o processo de aplicação de penalidade houver indícios de prática de infração administrativa, tipificada pela [Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013](#), como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira, cópias do processo



administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado para a ciência e a decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização (PAR).

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

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

7.4.18 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

7.4.19 Nos casos de inadimplemento na execução do Objeto, as ocorrências serão registradas pela Contratante, conforme a Tabela 15.

| RELAÇÃO DE OCORRÊNCIAS E SANÇÕES PREVISTAS | | |
|--|---|--|
| ID | OCORRÊNCIA | GLOSA/SANÇÃO |
| 1 | Não comparecer injustificadamente à reunião inicial. | Advertência. |
| | | Em caso de reincidência, multa 1% sobre o valor total do contrato. |
| 2 | Quando convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal. | A Contratada ficará impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal e Municípios e será descredenciada no SICAF ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/2002, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais cominações legais, e multa de 3% do valor da Contratação. |
| 3 | Ter praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação. | A Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração pública. |
| 4 | Demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados. | Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração pública, sem prejuízo da rescisão contratual. |
| 5 | Não executar total ou parcialmente os serviços previstos no Objeto da Contratação. | Multa de até 3% sobre o valor total do contrato. |
| 6 | Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por até de 30 dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato. | Multa de 5% sobre o valor total do contrato. |
| | | Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral. |
| 7 | Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações | Advertência |
| | | No caso de reincidência, multa de 0,5% sobre o total da Ordem de Serviço (OS) por dia útil de atraso |



MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE COMPRAS E CONTRATOS
COORDENAÇÃO DE LICITAÇÕES E COMPRAS

| | | |
|----|---|---|
| | de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 48 horas úteis. | em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela Contratante, até o limite de 10 dias úteis. Após o limite de 10 dias úteis, aplicar-se-á multa de 1% do valor total do contrato. |
| 8 | Provocar intencionalmente a indisponibilidade da prestação dos serviços quanto aos componentes de <i>software</i> (sistemas, portais, funcionalidades, banco de dados, programas, relatórios, consultas e outros). | A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993. |
| 9 | Permitir intencionalmente o funcionamento dos sistemas de modo adverso ao especificado na fase de levantamento de requisitos e às cláusulas contratuais, provocando prejuízo aos usuários dos serviços. | A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993. |
| 10 | Comprometer intencionalmente a integridade, disponibilidade ou confiabilidade e autenticidade das bases de dados dos sistemas. | A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993. |
| 11 | Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas da contratante. | A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993. |
| 12 | Deixar de entregar ou entregar de forma incompleta a documentação exigida contratualmente. | Multa de 0,5% sobre o total da Ordem de Serviço (OS) por dia útil de atraso da entrega da documentação completa exigida contratualmente, até o limite de 20 dias úteis. Após o limite de 20 dias úteis, aplicar-se-á multa de 1% do valor total do contrato. |
| 13 | Fraudar, manipular ou descaracterizar, por quaisquer meios ou estratégias, indicadores ou metas de níveis de serviço e/ou relatórios de serviço e/ou bases de dados das ferramentas de gerenciamento de serviços e monitoramento do ambiente tecnológico, de modo a alterar ou interferir indevidamente nos resultados dos serviços prestados e/ou dos níveis de serviço. | Multa de 10% sobre o total da Ordem de Serviço (OS) do contrato para cada indicador/meta de níveis de serviço que tenha sido objeto de tentativa de fraude, manipulação ou descaracterização pela Contratada. Em caso de reincidência, multa 5% sobre o valor total do contrato e demais procedimentos de rescisão contratual. |
| 14 | Utilizar as dependências e/ou os recursos da Contratante para fins estranhos à execução do objeto do contrato e/ou em desacordo com as instruções e normas internas da Contratante. | Advertência. Em caso de reincidência, multa de 2% do valor total do contrato. |
| 15 | Deixar de cumprir determinação e/ou instrução formal da Contratante, inclusive as emitidas pela equipe de fiscalização do contrato. | Advertência. Em caso de reincidência, multa de 2% do valor total do contrato. |
| 16 | Agir com dolo ou má-fé durante a execução contratual perante os compromissos assumidos contratualmente, assim como praticar atos de má-fé ciente das consequências que possam vir a ocorrer, ou praticá-los de modo a beneficiar-se de algo. | A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar |



| | | |
|----|---|---|
| | | a rescisão do contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993. Multa de 5% do valor total do contrato, declaração de inexecução parcial do contrato e rescisão contratual. |
| 17 | Deixar de cumprir, violar ou implementar rotinas em desconformidade com a Política de Segurança da Informação (POSIC) da Contratante. | Advertência. Em caso de reincidência, multa de 2% do valor total do contrato. |
| 18 | Ser penalizado por percentual de glosa mensal acima de 30%, três vezes em um período inferior a 6 meses. | Multa de 5% do valor total do contrato, declaração de inexecução parcial do contrato e rescisão contratual. |
| 19 | Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta Tabela. | Advertência, e em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a Contratação, aplica-se multa de 0,5% do valor total do contrato. |

Tabela 15 - Relação de Ocorrências e Sanções Previstas

7.4.20 Caberá ao Gestor do Contrato e/ou à autoridade administrativa competente, considerando o Princípio da Razoabilidade e da Proporcionalidade, a discricionariedade na aplicação das sanções contidas na Tabela 15.

7.4.21 A aplicação do ajuste no pagamento, em função do descumprimento dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviços exigidos, não concorrerá 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 esta uma prerrogativa da Administração.

7.4.22 Ao exceder o limite máximo admitido de infrações durante a vigência contratual ou mediante o reiterado descumprimento de Níveis Mínimos de Serviço exigidos ou diante da reiterada aplicação de sanções contratuais, a 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.

7.5 DO PAGAMENTO

7.5.1 O pagamento será realizado mensalmente, considerando os valores previstos nas Ordens de Serviço (OSs) mensais ajustados pelos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços exigidos, conforme preconiza o modelo de remuneração adotado na presente Contratação, qual seja, pagamento fixo mensal vinculado exclusivamente ao atendimento dos Níveis Mínimos de Serviços (NMS), estabelecidos no Anexo VII deste Termo.



- 7.5.2 Conforme previsto na portaria SGD/ME nº 6.432/2021, os serviços de contratação de operação de infraestrutura e atendimento ao usuário de TIC tem como modelo de pagamento o Faturamento (Fm) do Valor Mensal dos Serviços (VMS) já abatido de eventuais ajustes do pagamento (AjusteNMS), previstos em decorrência ao não atendimento dos Níveis Mínimos de serviço (NMS) e/ou da aplicação dos critérios de reduções, conforme reportado pela equipe de fiscalização à gestão contratual.
- 7.5.3 O Faturamento Mensal (Fm) será calculado de acordo com a fórmula descrita na Tabela 16.

| FÓRMULA PARA O CÁLCULO DO AJUSTE NO PAGAMENTO MENSAL | |
|--|---|
| FÓRMULA | $Fm = VMS - Ajuste(NMS)$ |
| EM QUE | <ul style="list-style-type: none">• Fm: é o faturamento mensal a ser pago à contratada;• VMS: é o valor mensal dos serviços estabelecido em contrato e registrado na Ordem de Serviço Mensal (OS);• Ajuste(NMS): é o ajuste (redução/glosa) em função dos resultados dos indicadores de Níveis Mínimos de Serviços (NMS) e da aplicação dos critérios de redução à remuneração (vide Anexo VII - Níveis Mínimos de Serviços - NMS) . |

Tabela 16 - Fórmula para o Cálculo do Ajuste no Pagamento Mensal

- 7.5.4 Todas as atividades inerentes ao ciclo de vida dos serviços contratados estarão incluídas na métrica de pagamento em função dos resultados e/ou produtos entregues, de forma que a Contratante não efetuará pagamentos adicionais por quaisquer atividades já incluídas no escopo desses serviços.
- 7.5.5 Os valores pactuados na Ordem de Serviço (OS) correspondem aos valores máximos a serem faturados, considerando a hipótese de atingimento de todas as metas, requisitos e exigências contratuais. Não haverá qualquer espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a Contratada supere as metas dos indicadores de níveis mínimos de serviço exigidos ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.
- 7.5.6 Com vistas a não comprometer a continuidade da contratação em decorrência da aplicações de sanções, foi estabelecida uma margem de tolerância suportável, na qual a glosa (ajuste no pagamento em função dos resultados dos NMS) a ser aplicada sobre o pagamento mensal não poderá ultrapassar o valor de 30% (trinta por cento) do valor total mensal, cujo eventual saldo devedor, caso ultrapasse o limite mensal preestabelecido, poderá ser debitado da fatura do mês subsequente, à exceção do último mês de vigência do contrato. A Contratante poderá ainda aplicar mensalmente e acumuladamente outras sanções administrativas cabíveis.
- 7.5.7 A Contratada deverá apresentar relatórios de prestação dos serviços para o faturamento até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente a prestação dos serviços e deverá conter dados dos serviços realizados no mês anterior, conforme conta no Item 6.1.7 deste Termo de Referência.



- 7.5.8 A equipe de fiscalização será a responsável por assegurar o cumprimento das condições contratuais por meio da observância ao fluxo de gestão do contrato, bem como aferir os níveis de serviços executados, verificar e aprovar os Relatórios de Prestação dos Serviços entregues pela Contratada, documentando-os nos relatórios de acompanhamento e reportando-os ao gestor para fins de emissão dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo.
- 7.5.9 O Termo de Recebimento Definitivo (TRD) é o documento que apresenta a declaração formal de que os serviços prestados atendem aos requisitos estabelecidos e aos critérios de aceitação e, por este motivo, a emissão da nota fiscal/fatura pela Contratada deverá ocorrer, obrigatoriamente, após o recebimento da autorização para o faturamento a ser emitida pelo Gestor do Contrato, resultante do Termo de Recebimento Definitivo dos serviços a serem faturados.
- 7.5.10 A entrega da nota fiscal/fatura à Contratante deverá ocorrer no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contados a partir da autorização para o faturamento realizada pelo Gestor do Contrato.
- 7.5.10.1 A nota fiscal ou fatura deverá ser, obrigatoriamente, acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou a documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 7.5.10.2 Constatando-se, no SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.
- 7.5.11 Havendo erro na apresentação da nota fiscal/fatura ou de quaisquer 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. Nessa hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.
- 7.5.12 O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias úteis contados do recebimento da nota fiscal e/ou fatura, mediante ateste do Gestor do Contrato, sendo efetuada a retenção de tributos e contribuições sobre o pagamento a ser realizado, conforme determina a legislação vigente.
- 7.5.13 Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 30 (trinta) dias úteis, contados da data da apresentação da nota fiscal/fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.



- 7.5.14 O setor competente para proceder o pagamento deverá verificar se a nota fiscal/fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:
- a) O prazo de validade;
 - b) A data da emissão;
 - c) Os dados do contrato e da Contratante;
 - d) O período de prestação dos serviços;
 - e) O valor a pagar; e
 - f) Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
- 7.5.15 Será considerada a data do pagamento, o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 7.5.16 Antes de cada pagamento à Contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar as condições de habilitação exigidas no edital.
- 7.5.17 Constatando-se, no SICAF, a situação de irregularidade da Contratada, será providenciada sua advertência, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa, em que esse prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da Contratante.
- 7.5.18 Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como análise de ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.
- 7.5.19 Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da Contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 7.5.20 Persistindo a irregularidade, a Contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à Contratada a ampla defesa.
- 7.5.21 Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente até que se decida pela rescisão do contrato, caso a Contratada não regularize a sua situação no SICAF.
- 7.5.22 Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima



autoridade da Contratante, não será rescindido o contrato em execução com a Contratada inadimplente no SICAF.

- 7.5.23 Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
- 7.5.24 A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime, no entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, mediante documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.
- 7.5.25 A documentação de cobrança não aceita pela Contratante será devolvida à Contratada para a devida correção com as informações que motivaram sua rejeição pela fiscalização, quando:
- a) Caso a Contratada não faça as correções apontadas no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, incidirá nas sanções previstas no contrato; e
 - b) A devolução da documentação de cobrança não aprovada pela Contratante não servirá de motivo para que a Contratada suspenda a execução dos serviços.
- 7.5.26 Será efetuada a retenção ou a 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; e
 - c) Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço contratado ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 7.5.27 As inoperâncias e/ou indisponibilidades dos serviços, no todo ou em parte, que não sejam de responsabilidade da Contratante, irão gerar descontos na fatura do mês corrente correspondente aos serviços não prestados proporcional ao tempo da sua não prestação.
- 7.5.28 A Contratante sem prejuízo de exercer outras prerrogativas contratuais poderá sustar o pagamento da fatura apresentada pela Contratada, no todo ou em parte, nos seguintes casos:
- a) Execução parcial ou defeituosa dos serviços;
 - b) Existência de débito da Contratada para com a União, quer proveniente da execução do presente contrato ou de obrigações ajustadas em outros contratos;



c) Não cumprimento de obrigação contratual, hipótese em que o pagamento ficará retido até que a Contratada atenda à cláusula infringida; e

d) Paralisação dos serviços por culpa da Contratada.

7.5.29 Nenhum pagamento será efetuado à Contratada enquanto estiver pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta.

7.5.30 Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela Contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela, será calculada mediante a aplicação da Fórmula explicita na Tabela 17.

| FÓRMULA PARA CÁLCULO DE EVENTUAIS ATRASOS DE PAGAMENTO | |
|--|--|
| FÓRMULA | $EM = I \times N \times VP$ |
| EM QUE | <ul style="list-style-type: none">• EM = Encargos moratórios;• N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;• VP = Valor da parcela a ser paga.• I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado: <div>$I = (TX)$$I = (6/100)/365$$I = 0,00016438$$TX = \text{Percentual da taxa anual} = 6\%$</div> |

Tabela 17 - Fórmula para Cálculo de Eventuais Atrasos de Pagamento

8 ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

8.1 A estimativa do valor total da Contratação foi elaborada com base nas definições das Portarias [SGD/ME nº 6.432/2021](#) e [SGD/ME nº 4.668](#), da [IN-Seges nº 73/2020](#) e nas demais disposições aplicáveis às soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação contidas na [IN-SGD/ME nº 01/2019](#).

8.2 Logo, conforme previsto nas Portarias supracitadas, foram utilizados como base para a estimativa de preços os seguintes parâmetros:

- a) O quantitativo e o perfil profissional de cada Categoria de Serviço;
- b) O Mapa de Pesquisa Salarial de Referência;
- c) A Planilha Simplificada para a Estimativa do Valor Mensal do Serviço, sumarizada em um Fator-K máximo (único para todas as Categorias), padronizado pela SGD, qual seja, Fator-K= 2,35; e
- d) Outros itens de custos envolvidos não atrelados aos perfis, como *softwares*, licenças e outros, caso sejam necessários.

8.3 Ressalta-se que o quantitativo, o tipo e o nível de perfis profissionais serviram como insumo para a obtenção do Valor Referencial da Contratação, não se caracterizando, neste Modelo, o regime de dedicação exclusiva de mão de obra.



- 8.4 Dessa forma, o dimensionamento da quantidade de perfis, usado para estimar do Valor Mensal da Contratação, considerou não apenas a alocação integral do recurso, mas também a possibilidade de alocação parcial, sendo esta entendida como a estimativa fracionária de demanda de um determinado perfil profissional.
- 8.5 Por conseguinte, o quantitativo de perfis, os perfis profissionais delimitados e a pesquisa salarial dos profissionais culminaram na realização da estimativa de preços da Contratação pretendida e na definição do Valor de Referência da Contratação, conforme detalhamento demonstrado na Pesquisa de Preços constante no Anexo I do Estudo Técnico Preliminar ([0726987](#)) da presente Contratação.
- 8.6 A Tabela 18 apresenta a estimativa referencial do valor total da Contratação, compreendendo as Categorias de Serviço, os perfis profissionais que as compõem e os respectivos quantitativos estimados para a Contratação, que deverá ser efetivada por meio da modalidade de licitação denominada "Pregão", na forma "Eletrônica", do tipo "Menor Preço Global", com vistas à Contratação de empresa especializada na prestação de serviços técnicos de Atendimento a Usuários e de Operação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), de modo a garantir a disponibilidade, a integridade, a resiliência e a segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseados em TIC e ainda prestar serviço de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários do Ministério de Minas e Energia (MME), em Brasília/DF.

| ESTIMATIVA DO VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO | | | | | | | | | | | |
|--|------|----------------------------------|-----------------------------------|---|--------|----------|-------------------|---------------------|-------------------------|-------------------|-------------------|
| GRUPO | ITEM | UNIDADE DE SERVIÇO ESPECIALIZADO | SERVIÇO | DESCRIÇÃO DO SERVIÇO | CATSER | MÉTRICA | QUANTIDADE MENSAL | QUANTIDADE DE TOTAL | VALOR FIXO MENSAL (R\$) | VALOR ANUAL (R\$) | VALOR TOTAL (R\$) |
| 1 | 1 | Central de Serviços de TIC | Atendimento a Usuários de TIC | Serviços Técnicos Especializados de Atendimento a Usuários de TIC | 26980 | VAL/MÊS* | 1 | 24 | 112.442,22 | 1.349.306,62 | 2.698.613,25 |
| | 2 | Infraestrutura de TIC | Operação de Infraestrutura de TIC | Serviços Técnicos Especializados de Operação de Infraestrutura de TIC | 27014 | | 1 | 24 | 456.810,94 | 5.481.731,23 | 10.963.462,46 |
| VALOR TOTAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO (R\$) | | | | | | | | | 569.253,15 | 6.831.037,85 | 13.662.075,70 |
| *1) VAL/MÊS (Valor Fixo Mensal) - Métrica para pagamento dos serviços contratados, demandados e prestados. | | | | | | | | | | | |

Tabela 18 - Estimativa de Valor Total da Contratação



- 8.7 Assim, o valor fixo mensal médio estimado do Item 1 - Serviço de Atendimento a Usuários de TIC é de R\$ 112.442,22 (cento e doze mil quatrocentos e quarenta e dois reais e vinte e dois centavos), que perfaz o valor anual médio estimado do Item 1 de R\$ 1.349.306,62 (um milhão e trezentos e quarenta e nove mil e trezentos e seis reais e sessenta e dois centavos) e o valor total médio estimado do Item 1, para 24 meses, de R\$ 2.698.613,25 (dois milhões e seiscentos e noventa e oito mil e seiscentos e treze reais e vinte e cinco centavos), enquanto o valor fixo mensal médio estimado do Item 2 - Serviço de Operação de Infraestrutura de TIC é de R\$ 456.810,94 (quatrocentos e cinquenta e seis mil e oitocentos e dez reais e noventa e quatro centavos), que perfaz o valor anual médio estimado do Item 2 de R\$ 5.481.731,23 (cinco milhões e quatrocentos e oitenta e um mil e setecentos e trinta e um reais e vinte e três centavos) e o valor total médio estimado do Item 2, para 24 meses, de R\$ 10.963.462,46 (dez milhões e novecentos e sessenta e três mil e quatrocentos e sessenta e dois reais e quarenta e seis centavos).
- 8.8 Portanto, o valor fixo mensal médio estimado para a Contratação em tela (Itens 1 e 2) é de R\$ 569.253,15 (quinhentos e sessenta e nove mil e duzentos e cinquenta e três reais e quinze centavos), que perfaz o valor anual médio estimado (Itens 1 e 2) de R\$ 6.831.037,85 (seis milhões e oitocentos e trinta e um mil e trinta e sete reais e oitenta e cinco centavos) e o valor total médio estimado (Itens 1 e 2), para 24 meses, de R\$ 13.662.075,70 (treze milhões e seiscentos e sessenta e dois mil e setenta e cinco reais e setenta centavos).

9 ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

9.1 ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 9.1.1 A Secretaria do Tesouro Nacional (STN) instituiu, a partir de 2018, o Elemento de Despesa 40 - Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (Pessoa Jurídica). As mudanças referem-se à exclusão do Elemento 39 (Outros serviços de terceiros) para classificar as despesas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), as quais passaram a ser exclusivas do Elemento 40.
- 9.1.2 A Tabela 19 apresenta as naturezas de despesas relacionadas a serviços de Operações de Infraestrutura e de Atendimento a Usuário de TIC, conforme Manual SIAFI Web.

| NATUREZA DE DESPESA | |
|---------------------|----------------------------------|
| Nº | DESCRIÇÃO DA NATUREZA DA DESPESA |
| 33904010 | Suporte a Usuário de TIC |
| 33914010 | Suporte a Usuário de TIC |
| 33904011 | Suporte de Infraestrutura de TIC |
| 33914011 | Suporte de Infraestrutura de TIC |

Tabela 19 - Descrição da Natureza da Despesa



9.1.3 A adequação orçamentária contém a estimativa do impacto econômico-financeiro no orçamento da Contratante, com a indicação das fontes de recurso, conforme expresso na Tabela 20.

| ESTIMATIVA DO IMPACTO ECONÔMICO-FINANCEIRO COM A FONTE DE RECURSOS | | | | | | | |
|--|------|-----------------------------------|---------------------|-----------------------------|----------------------------|---------------------------------------|---------------------------|
| GRUPO | ITEM | SERVIÇO | NATUREZA DE DESPESA | VALOR MENSAL ESTIMADO (R\$) | VALOR ANUAL ESTIMADO (R\$) | VALOR TOTAL ESTIMADO (24 MESES) (R\$) | FONTE (PROGRAMA/AÇÃO) |
| 01 | 01 | Atendimento a Usuários de TIC | 3.3.9.0.40.10 | 112.442,22 | 1.349.306,62 | 2.698.613,25 | Fonte 0134032183 |
| | 02 | Operação de Infraestrutura de TIC | 3.3.9.0.40.11 | 456.810,94 | 5.481.731,23 | 10.963.462,46 | PTRES 091626 Ação 2000 |

Tabela 20 - Estimativa do Impacto Econômico-Financeiro com a Fonte de Recursos

9.1.4 O desembolso será realizado em parcelas mensais, com a primeira parcela a ser paga 30 (trinta) dias após a emissão da primeira Ordem de Serviço (OS), caso a OS seja emitida no dia primeiro do mês subsequente em que foi efetivada a Contratação. Entretanto, se a OS for emitida em dia diferente do primeiro dia do mês, a primeira parcela deverá ser paga na proporcionalidade dos dias de serviços prestados.

9.1.5 As despesas decorrentes da execução dos serviços serão custeadas mediante recursos consignados no Orçamento - Geral da União para o exercício de 2023.

9.2 CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO FÍSICO - FINANCEIRO

9.2.1 O Cronograma Físico-Financeiro contém o detalhamento das etapas ou fases da implantação da Solução de TIC a ser contratada, com os principais serviços ou bens que a compõe e a previsão de desembolso para estes.

9.2.2 A implantação da Solução de TIC, Objeto deste Termo de Referência, deverá ser executada conforme os prazos previstos na Tabela 21, de acordo com a necessidade da Contratante.

9.2.3 A Tabela 21 descreve o Cronograma Físico-Financeiro desta Contratação.

| CRONOGRAMA FÍSICO - FINANCEIRO | | | |
|--------------------------------|--|---|-----------------------|
| ITEM | EVENTO | DATA DE ENTREGA | PERCENTUAL A SER PAGO |
| I | Assinatura do Contrato | Dia D | 0% (zero por cento) |
| II | Publicação da Portaria de Fiscalização do Contrato | Dia D0, sendo D0 conforme prazo estabelecido pela Contratante | 0% (zero por cento) |
| III | Indicação de Preposto do contrato | Dia D1: D + até 10 (dez) dias | 0% (zero por cento) |
| IV | Reunião Inicial | Dia D2: Dia D0 + até 10 (dez) dias | 0% (zero por cento) |
| V | Assinatura da Ata da Reunião Inicial pelos representantes da Contratante e da Contratada | Dia D3: Dia D2 + até 10 (dez) dias | 0% (zero por cento) |



| | | | |
|------|--|---|--|
| VI | Emissão da Ordem de Serviço (OS) para formalizar o início da prestação dos serviços contratados | Dia D4: Dia D0 + até 10 (dez) dias | 0% (zero por cento) |
| VII | Assinatura e entrega, por parte da Contratada, dos documentos descritos no Termo de Referência (TR) | Dia D5: Dia D + até 20 (vinte) dias | 0% (zero por cento) |
| VIII | Emissão do Termo de Aceite, por parte da Contratante, referente à completa entrega dos Termos e documentos descritos no TR | Dia D6: Dia D5 + até 10 (dez) dias | 0% (zero por cento) |
| IX | Envio mensal do relatório de prestação dos serviços contendo os dados/informações dos serviços realizados no mês anterior | Dia D7: Até o 5º dia útil de cada mês | 0% (zero por cento) |
| X | Emissão do termo de Recebimento Provisório (TRP) para prestação do serviço contratado (mensal) | Dia D8: Dia D7 + até 10 (dez) dias | 0% (zero por cento) |
| XI | Emissão do termo de Recebimento Definitivo (TRD) para prestação do serviço contratado (mensal) | Dia D9: Dia D8 + até 15 (quinze) dias | 0% (zero por cento) |
| XII | Autorização para o faturamento por parte do Gestor do Contrato | Dia D10: Dia D9 + até 5 (cinco) dias | 0% (zero por cento) |
| XIII | Entrega da Nota Fiscal/Fatura à Contratante pela Contratada | Dia D11: Dia D10 + até 10 (dez) dias | 0% (zero por cento) |
| XIV | Pagamento dos serviços prestados e recebidos no TRD (mensal) | Dia D12: Dia D11 + até 30 (trinta) dias | 100% (cem por cento) do valor mensal do serviço contratado, exceto quando houver aplicações das penalidades previstas. |

Tabela 21 - Cronograma Físico - Financeiro

9.2.4 O pagamento será realizado em parcelas fixas mensais, após a entrega e a validação dos serviços contratados e prestados e a entrega e a validação dos documentos previsto na contratação e/ou solicitados pela Contratante.

9.2.5 No caso dos prazos estabelecidos no Cronograma Físico-Financeiro da presente Contratação, estes serão contados os dias como dias corridos.

10 DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

10.1 Em função da natureza do Objeto, o contrato terá vigência mínima de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado por até 60 (sessenta) meses, nos termos da lei, desde que demonstre vantajosidade econômica para a Administração.

10.1.1 Conforme previsto na Orientação Normativa nº 38, de 13 de dezembro de 2011, da Advocacia-Geral da União (AGU), em regra o prazo de vigência é de até 12 (doze) meses, entretanto admite-se um período superior em função da complexidade e peculiaridade do objeto, em que, excepcionalmente, este prazo poderá ser fixado por período superior a 12 meses, desde que fique tecnicamente demonstrado o benefício advindo para a Administração.

10.1.2 O "Guia de Boas Práticas em Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação", versão 1.0, do TCU, página 148, também trata deste aspecto descrevendo que em alguns contratos, o custo para a inserção da empresa no órgão pode ser alto (como a contratação de service desk), de modo que, se o período de vigência do contrato for curto, a empresa pode considerar que o risco de não haver prorrogação seja alto, o que tende a aumentar os preços ofertados. Em casos desse tipo, é aconselhável



definir um período de vigência mais longo (dois ou três anos), bem como a possibilidade de prorrogações anuais.

10.2A motivação para a definição desse prazo de vigência contratual deve-se ao fato da presente Contratação:

- 10.2.1 Possuir um modelo com complexidade elevada, o que demanda da Contratada um período de imersão na Contratante, com vistas a assimilar processos, estabelecer fluxos e operacionalizar os serviços;
- 10.2.2 Requerer um dimensionamento adequado da vigência contratual, já que necessita de um tempo de comissionamento, de eventual substituição dos recursos tecnológicos empregados e de transferência do conhecimento acerca da utilização destes recursos, além do período de internalização dos processos e procedimentos de gerenciamento de TIC da Contratante;
- 10.2.3 Apresentar complexidade técnica e logística; e
- 10.2.4 Considerar a necessidade de adequação dos recursos humanos e tecnológicos, procedimentos e processos à execução dos serviços, assegurando a estabilidade mínima necessária para que a Contratada execute adequadamente os serviços esperados.

11 DO REAJUSTE DE PREÇOS

- 11.1 Os preços dos itens são fixos e irredutíveis no prazo de um ano, contado da data limite para a apresentação das propostas.
- 11.2 Dentro do prazo de vigência do contrato, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o Índice de Custos de Tecnologia da Informação (ICTI), instituído pela Portaria GM/MP nº 424/2017, e mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.
- 11.3 Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
- 11.4 No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, a Contratante pagará à Contratada a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente, tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a Contratada obrigada a apresentar a memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.
- 11.5 Nas aferições finais, o índice utilizado para o reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.
- 11.6 Caso o índice estabelecido para o reajuste venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.



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

11.8 Os reajustes serão formalizados por meio de apostilamento, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, caso em que deverão ser formalizadas por aditamento ao contrato.

12 DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

12.1 REGIME, TIPO E MODALIDADE DA LICITAÇÃO

12.1.1 O Objeto deste Termo de Referência se caracteriza como serviço de natureza continuada em função da sua essencialidade e habitualidade para a Contratante, ou seja, uma eventual paralisação desses serviços poderá implicar prejuízos às atividades da Contratante.

Nos termos do art. 15 da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05/2017: “os serviços prestados de forma contínua são aqueles que, pela sua essencialidade, visam atender à necessidade pública de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, assegurando a integridade do patrimônio público ou o funcionamento das atividades finalísticas do órgão ou entidade, de modo que sua interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional”.

12.1.2 Quanto ao tipo de serviço, em conformidade com o art. 1º da Lei nº 10.520/2002, com o Decreto nº 10.024/2019, o art. 14 da Instrução Normativa Seges/MPDG nº 05/2017 e o Subitem 11.1.5 do Anexo I da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, o objeto pretendido enquadra-se como serviço comum, por apresentar, independentemente de sua complexidade, padrões de desempenho e qualidade que possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado.

12.1.3 Os serviços serão prestados sem dedicação exclusiva de mão de obra, nos termos do art. 17 da Instrução Normativa Seges/MPDG nº 05/2017, uma vez que a Contratada poderá compartilhar os recursos humanos para a execução simultânea de outros contratos. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e a Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta, pois constitui-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes, portanto, às categorias funcionais abrangidas no plano de cargos da Contratante.

12.1.4 Considerando a forma de pagamento prevista no presente Termo, qual seja pagamento por valor fixo mensal, em que os custos finais dos serviços para o contrato foram estimados, o regime de execução será a "empreitada por preço global", embora o pagamento venha a ser efetuado em parcelas mensais.



12.1.5 Considerando, ainda, as características do objeto, cujos padrões de desempenho e qualidade permitem definições objetivas de serviços com base em especificações usuais de mercado, o processo licitatório deverá ser realizado na modalidade Pregão, do tipo Menor Preço, na forma eletrônica.

12.1.6 A Licitante deverá oferecer lance para todos os itens que compõem o grupo único durante o certame.

12.2 JUSTIFICATIVA PARA A APLICAÇÃO DO DIREITO DE PREFERÊNCIA E MARGENS DE PREFERÊNCIA

12.2.1 As microempresas e empresas de pequeno porte, que se beneficiarem do regime diferenciado e favorecido concedido pela Lei Complementar nº 123 de 2006, artigos 42 ao 49, por ocasião da participação neste certame licitatório, deverão apresentar toda a documentação exigida para a habilitação, inclusive para efeito de comprovação de regularidade fiscal, mesmo que apresente alguma restrição.

12.2.2 Cada serviço ou produto do lote deverá estar discriminado em itens separados nas propostas de preços, de modo a permitir a identificação de seu preço individual na composição do preço global, e a eventual incidência sobre cada item das margens de preferência para produtos e serviços que atendam às Normas Técnicas Brasileiras (NTB).

12.3 CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PARA A HABILITAÇÃO

12.3.1 Serão exigidos níveis de serviços de alta performance, cujos serviços contratados serão pagos por meio de um valor fixo mensal, observados rigorosos padrões de qualidade.

12.3.2 A capacidade técnica deverá ser comprovada qualificação, por meio da apresentação à Contratante de Atestados de Capacidade Técnica, a fim de assegurar que o fornecedor seja capaz de entregar o resultado final estabelecido na Contratação. Portanto, serão adotados criteriosos requisitos de capacidade técnica, observando a promoção da competitividade, sem que haja a perda de sua finalidade.

12.3.3 Assim, as exigências de qualificação propostas neste Termo de Referência são essenciais para a verificação das condições de qualificação técnica e experiência necessárias para a execução do Objeto contratado, não tendo como finalidade restringir a competitividade e a pluralidade de fornecedores, ao contrário, objetiva-se garantir a qualidade dos serviços a serem prestados e a efetiva experiência da Licitante na execução de serviços.

12.3.4 Com efeito, para a habilitação técnica, a Licitante deverá apresentar cópia autenticada de Atestado(s) de Capacidade Técnica ou original, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove(m) a aptidão da Licitante para o desempenho de atividade pertinente e compatível em



características com o Objeto da licitação, conforme descrito no Item 12.3.7 deste Termo de Referência.

12.3.5 Será requerida das empresas Licitantes, para fins de habilitação técnica, a comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o Objeto deste Termo de Referência, mediante a apresentação de documentação que comprove o atendimento aos seguintes critérios:

- a) **Atestados de Capacidade Técnica**, conforme disposto no Item 12.3.7 deste Termo de Referência;
- b) **Proposta de Preços**, conforme disposto no Item 12.3.8 deste Termo de Referência;
- c) **Declaração de Realização de Vistoria Técnica ou Declaração de Recusa de Vistoria**, conforme disposto no item 4.28 deste Termo de Referência; e
- d) **Declaração que possui sede ou filial em Brasília/DF ou de abertura de filial**, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, após a assinatura do contrato.

12.3.6 É facultada à Contratante a instauração de diligência destinada a esclarecer ou a confirmar a veracidade das informações prestadas pela Contratada constantes de sua comprovação de capacidade técnica, proposta de preços e de eventuais documentos apresentados.

12.3.7 Do Atestado de Capacidade Técnica

12.3.7.1 A Licitante deverá apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, na qual se comprove a execução de serviços já executados ou em execução, em características, quantidades e prazos compatíveis com o Objeto deste Termo de Referência, por prazo não inferior a **12 (doze meses)**, assim consideradas as parcelas de maior relevância.

12.3.7.1.1 Poderá ser apresentado mais de um atestado relativo ao mesmo quesito de capacidade técnica, quando estes forem necessários para a efetiva comprovação da aptidão solicitada.

12.3.7.2 A empresa deverá, nos termos do art. 30, Parágrafo 1º da Lei 8.666/93, juntamente com a documentação de habilitação necessária, comprovar aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o Objeto desta licitação, por meio da apresentação de atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da Licitante, em documento timbrado, emitido por entidade da Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada, que comprove ter a empresa Licitante executado ou que



esteja executando serviços de características técnicas semelhantes ao Objeto desta Contratação, nos termos da Lei.

12.3.7.2.1 No caso de atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito privado, não serão admitidos aqueles de empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da Licitante proponente, assim consideradas as empresas controladas ou controladoras desta, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócia ou possua vínculo com a empresa emitente.

12.3.7.3 Os atestados de capacidade técnico-operacional deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente, conforme alínea "b" do subitem 10.3, do Anexo VII-A da IN/Seges/MPDG nº 5/2017.

12.3.7.4 Os atestados devem evidenciar explicitamente a execução de objeto compatível ao Objeto da presente Contratação, apresentando a descrição pormenorizado de softwares e ferramentas utilizadas, bancos de dados, sistemas operacionais, arquiteturas, informações do contrato vinculado, vigência e duração da prestação dos serviços.

12.3.7.5 Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, 1 (um) ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior, conforme item 10.8 do Anexo VII-A da IN Seges/MPDG nº 5/2017.

12.3.7.6 Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois esta situação equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, conforme item 10.9 do Anexo VII-A da IN/Seges/MPDG nº 5/2017.

12.3.7.7 A Licitante deverá comprovar que já executou objeto compatível, em prazo, com o que está sendo licitado, mediante a comprovação de experiência mínima de 12 (doze) meses na execução de objeto semelhante ao da contratação, podendo ser aceito o somatório de atestados, conforme alínea "b" do subitem 10.6, do Anexo VII-A da IN/Seges/MPDG nº 5/2017.

12.3.7.7.1 Será admitida a apresentação de atestados referentes a períodos sucessivos não contínuos, para fins da comprovação de que trata o Subitem acima, não havendo obrigatoriedade dos 12 (doze) meses serem ininterruptos.

12.3.7.8 A Licitante deverá disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, tais como cópia



do contrato que deu suporte a contratação e local/endereço onde foram prestados os serviços, consoante o disposto no Item 10.10 do Anexo VII-A da IN/Seges/MPDG nº 5/2017.

12.3.7.9 A Licitante deverá elaborar e entregar à Contratante uma lista de verificação (checklist), relacionando os documentos apresentados com os critérios de qualificação técnica constante neste Termo de Referência.

12.3.7.10 A critério da Contratante, nas situações em que julgar necessário, poderão ser realizadas inspeções e diligências com a objetivo de entender, esclarecer e/ou comprovar as informações contidas no(s) atestado(s) de capacidade técnica entregue(s), nos termos do §3º do art. 43 da Lei nº 8.666/1993, assim como poderão ser solicitadas cópias de documentos complementares como contratos, notas fiscais e notas de empenho.

12.3.7.10.1 Não serão executadas diligências para acrescentar informações obrigatórias ausentes no(s) atestado(s) apresentado(s).

12.3.7.11 No caso de eventual recusa do(s) emitente(s) do(s) atestado(s) em prestar esclarecimentos e/ou fornecer documentos comprobatórios, sofrer diligências, ou a constatada inexatidão das informações atestadas, o(s) atestado(s) será desconstituído, o que poderá, inclusive, configurar prática criminosa, ensejando comunicação ao Ministério Público Federal e abertura de Processo Administrativo Disciplinar, conforme o caso, para fins de apuração de responsabilidades.

12.3.7.12 Para fins da comprovação de que trata este Subitem, o(s) atestado(s) de capacidade técnica deverão comprovar o atendimento aos requisitos descritos abaixo:

VI. Execução de serviços de suporte a usuários de TIC, na modalidade Central de Serviços de TIC (1 e 2º níveis), envolvendo, no mínimo:

- g) Serviço de suporte remoto e local a usuários de TIC, com pelo menos 530 (quinhentos e trinta) estações de trabalho entre desktops e notebooks;
- h) Operação de Central de Serviços de TIC, com cobertura de atendimento remoto e presencial, para um único ambiente de TIC composto por, no mínimo, 380 (trezentos e oitenta) usuários de rede, utilizando ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC;
- i) Atendimento a suporte a serviços informatizados por meio do Centro de Serviços (*Service Desk*), com atendimento de 1º nível e 2º nível que compreenda suporte presencial e remoto, e com estabelecimento de indicadores de atendimento, durante um período mínimo contínuo na mesma empresa, de 1 (um) ano, com um mínimo mensal médio de 400 (quatrocentos) chamados, dentre requisições, incidentes e/ou problemas;



- j) Serviço de instalação, configuração e pequenos reparos em *desktops*, *notebooks*, *scanners*, impressoras, projetores e *smartphones*;
- k) Serviço de remoção de vírus, *spywares* e *softwares* maliciosos; e
- l) Serviço de orientação aos usuários na correta operação dos equipamentos e programas disponibilizados.

VII. Execução de serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC (3º nível), envolvendo, no mínimo:

- n) Serviços de suporte na área de infraestrutura com “acordo de nível de serviços”, garantindo nível de disponibilidade mensal dos sistemas críticos dentro dos padrões acordados em contrato;
- o) Administração, configuração e sustentação em Microsoft Exchange em ambiente híbrido (nuvem e on-premises) com, no mínimo, 464 (quatrocentos e sessenta e quatro) caixas postais;
- p) Administração, configuração, operação e manutenção de sistemas operacionais em ambiente com, no mínimo, 46 (quarenta e seis) servidores Linux;
- q) Administração, configuração, operação e manutenção de Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD) em tecnologias Microsoft SQL Server em ambiente de alta disponibilidade;
- r) Instalação, configuração e administração de ambientes e servidores de virtualização VMware ou correlato;
- s) Administração, configuração e sustentação de solução de armazenamento, em ambiente computacional constituído de SAN (Storage Area Network) e NAS (Network Attached Storage), composta por Solução de Armazenamento Corporativa (Storage), com capacidade total mínima de armazenamento de 175 (cento e setenta e cinco) TB;
- t) Administração, configuração, operação e manutenção de solução de backup e restauração de dados;
- u) Configuração, administração e sustentação de soluções de Segurança da Informação incluindo *antivírus*, *antispam*, *firewall*, Sistema de Prevenção a Intrusão (IPS), *proxy* e VPN em ambiente de TIC com, no mínimo, 450 (quatrocentos e cinquenta) estações de trabalho;
- v) Configuração, administração, gerenciamento e sustentação de Central de Comunicação baseada na tecnologia VoIP;
- w) Configuração, administração, evolução e aplicação das melhoras práticas em soluções de integração contínua e entrega contínua (CI/CD) com arquitetura similar a utilizada na Contratante;



- x) Instalação, customização, configuração, administração de ferramenta de monitoramento *Zabbix*, com integração com solução de gerenciamento de serviços (ITSM) e solução de gerenciamento de configuração e ativos de serviços;
 - y) Implantação e operação de ambientes de monitoramento de TIC na modalidade NOC (*Network Operation Center*) e SOC (*Security Operation Center*); e
 - z) Gerenciamento de Projetos, seguindo as boas práticas de modelos de referência como *PMBOK*, *MGP-SISP* ou outros.
- VIII. **Execução de serviços de instalação, configuração, parametrização, customização, operação e manutenção de solução de gerenciamento de serviços de TIC, compatível com os requisitos especificados para a ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC (Anexo II) a ser adotada na presente Contratação;**
- IX. **Execução de serviços de de Central de Serviços de TIC e Gerenciamento de Infraestrutura de TIC baseados nas melhores práticas do modelo *ITIL*, preferencialmente alinhados à versão *ITIL v3* ou superior ou de acordo com a norma ISO/IEC-20000, com execução de, no mínimo, 03 (três) processos de gerenciamento de serviços;**
- X. **Execução de serviços de implantação, configuração e customização de Central de Serviços de TIC e Gerenciamento de Infraestrutura de TIC, processos e fluxos operacionais para o gerenciamento do ciclo de vida de serviços, seguindo as melhores práticas do modelo *ITIL v3* ou superior, contendo, minimamente, 03 (três) processos de gerenciamento de serviços customizados na ferramenta de ITSM; e**
- XI. **Execução de serviços de implantação, implementação, customização, configuração, sustentação e administração de ferramenta de ITSM, configurada e integrada à uma solução de BI (*Business Intelligence*), gerando relatórios para análise de dados e relatórios de desempenho.**
- 12.3.7.13 O embasamento para a delimitação dos serviços e das quantidades expressas no Subitem 12.3.7.12 considerou a complexidade técnica advinda da prestação dos serviços de operação de infraestrutura e de atendimento a usuários de TIC, para os quais foram elencados os itens de serviços com maior relevância técnica para a manutenção do correto funcionamento da infraestrutura e dos serviços de TIC da Contratante, bem como a necessidade de manter a maturidade dos serviços de TIC conquistada e a consolidada capacidade gerencial de TIC alcançada pela área de TIC.



- 12.3.7.14 Importante mencionar que os quantitativos delimitados no Subitem 12.3.7.12 como requisitos para compor o(s) atestado(s) de capacidade técnica representam aproximadamente 50% (cinquenta por cento) da demanda da Contratante, conforme recomendado no Acórdão 2924/2019, TCU, Plenário, e os quantitativos totais dos recursos de TIC, dos serviços de TIC e das demais características tecnológicas do ambiente MME encontram-se dispostos nos Anexo III - Dimensionamento das Necessidades e VII - Descrição do Ambiente de TIC.
- 12.3.7.15 As Licitantes estão cientes das punições legais e cabíveis no caso de informações que não condizem com a realidade técnica, em que a Contratante, por meio de servidores designados para este fim, se reserva o direito de diligenciar com a pessoa jurídica que emitiu o Atestado de Capacidade Técnica, com vistas à comprovação das informações prestadas.

12.3.8 Da Proposta de Preços

- 12.3.8.1 O modelo de Proposta de Preços e a Planilha de Custos e Formação de Preços, dispostos nos Anexos X e XI deste Termo, são importantes ferramentas que contribuem para a análise crítica da composição dos preços unitários e total, com vistas a mitigar a assimetria de informações e auxiliar na eventual realização de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.
- 12.3.8.2 Na fase de aceitação da proposta, a Licitante deverá apresentar Planilhas de Custos e Formação de Preços de Profissionais compatíveis com os perfis exigidos neste Termo de Referência, Anexos I e III, com o objetivo de demonstrar a exequibilidade do Fator-K referente ao lance concedido na licitação.
- 12.3.8.3 Conforme Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, as Planilhas de Custos e Formação de Preços deverão ser elaboradas para cada Item, conforme modelo disposto no Anexo X.
- 12.3.8.4 A Licitante deverá apresentar uma planilha separada para cada perfil profissional, conforme respectiva Categoria de Serviço, de forma que atenda aos Anexos I, III e V. Poderão ser aceitos perfis profissionais diferentes, mas que correspondam aos serviços contratados, em conformidade Anexo V e a Portaria SGD/ME nº 6.432/2021.
- 12.3.8.5 Se houver indícios de que as Propostas de Preços apresentadas pelas Licitantes tornem o contrato inexecutável em todas ou em parte das exigências de cumprimento de obrigações contratuais, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, caberá à Contratante, ao longo do processo licitatório ou a qualquer tempo, solicitar a estas Licitantes a demonstração de exequibilidade do contrato, que deverão



apresentar justificativas e comprovações em relação aos custos do projeto, embasando, portanto, a decisão da Contratante a respeito da desclassificação da proposta. Caso a demonstração da exequibilidade seja insuficiente, a Contratante poderá adotar os procedimentos previstos no Anexo II da IN SLTI/MPOG nº 05/2017.

12.3.8.6 A Contratada deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao Objetivo da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do Art. 57 da Lei nº 8.666/1993.

13 DOS ANEXOS

13.1 O presente **Termo de Referência** apresenta os Anexos abaixo relacionados:

- 13.1.1 **Anexo I - Modelo de Contratação de Serviços de TIC;**
- 13.1.2 **Anexo II - Descrição Detalhada do Modelo de Execução e Gestão;**
- 13.1.3 **Anexo III - Dimensionamento das Necessidades;**
- 13.1.4 **Anexo IV - Especificação Técnica dos Serviços;**
- 13.1.5 **Anexo V - Descrição Detalhada das Atividades;**
- 13.1.6 **Anexo VI - Descrição do Ambiente de TIC;**
- 13.1.7 **Anexo VII - Níveis Mínimos de Serviços (NMS);**
- 13.1.8 **Anexo VIII - Catálogo de Serviços Negocial;**
- 13.1.9 **Anexo IX - Catálogo de Serviços de TIC;**
- 13.1.10 **Anexo X - Modelo Planilha de Estimativa do Valor da Contratação;**
- 13.1.11 **Anexo XI - Modelo de Proposta de Preços;**
- 13.1.12 **Anexo XII - Termo de Sigilo para Vistoria;**
- 13.1.13 **Anexo XIII - Modelo de Declaração de Vistoria;**
- 13.1.14 **Anexo XIV - Modelo de Declaração de Recusa de Vistoria;**
- 13.1.15 **Anexo XV - Minuta de Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo;**
- 13.1.16 **Anexo XVI - Minuta de Termo de Ciência;**
- 13.1.17 **Anexo XVII - Modelo de Ordem de Serviço (OS);**
- 13.1.18 **Anexo XVIII - Modelo de Termo de Recebimento Provisório; e**
- 13.1.19 **Anexo XIX - Modelo de Termo de Recebimento Definitivo.**



(OBSERVAÇÕES: Os Estudos Técnicos Preliminares e os Anexos do Termo de Referência serão disponibilizados ao licitante no momento da Vistoria ao local, por cd-rom, pen-drive, cartões de memória, hd externo/ssd, nuvem, e-mail ou outra forma de armazenamento compatível de reprodução, contendo as informações relativas ao objeto da licitação, visto o tamanho dos arquivos)

ANEXO II
MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

(Em papel timbrado da empresa)

À Comissão Permanente de Licitação
Ministério de Minas e Energia - MME
Brasília - DF 70.065-900 - Brasília-DF

Referência: Pregão Eletrônico nº 00/2023-MME

1. Apresentamos a Vossa Senhoria Proposta de Preços para a contratação de empresa especializada na **prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)**, de modo a garantir a disponibilidade, a integridade, a resiliência e a segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseados em TIC e ainda prestar serviço de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários do Ministério de Minas e Energia - MME, em Brasília/DF, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Edital e seus anexos.

(A proposta deverá ser apresentada de acordo com as Planilhas e condições abaixo descritas:)

| PLANILHA DE PROPOSTA DE PREÇOS | | | | |
|--------------------------------|------|--|--------------------|------------------------------|
| DESCRIÇÃO DO OBJETO | | | | |
| GRUPO 1 | ITEM | SERVIÇO | VALOR MENSAL (R\$) | VALOR TOTAL (24 MESES) (R\$) |
| 1 | 1 | Serviços Técnicos de Atendimento a Usuários de TIC | | |
| | 2 | Serviços Técnicos de Operação de Infraestrutura de TIC | | |
| VALOR TOTAL (R\$) | | | | |

(*) VALOR A SER INSERIDO NO SISTEMA DO PREGÃO ELETRÔNICO PARA FASE DE LANCES

Valor Total: R\$ _____ (valor por extenso).



Validade da Proposta: **180 (cento e oitenta) dias**, a contar da data de sua apresentação.

Informamos, por oportuno, que nos preços apresentados acima já estão computados todos os custos necessários decorrentes da prestação dos serviços, bem como já incluídos todos os impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, seguros, deslocamentos de pessoal e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente.

| ANEXO B - MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS (Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021 alterada pela 4.668, de 23.05.2022) | |
|--|--|
| Identificação da Licitação: | |
| Nº do Processo: | |
| Nº da Licitação: | |
| Nome da Empresa: | |
| CNPJ: | |
| GRUPO XX - <descrição do grupo> | |
| ITEM XX - <descrição do item> | |
| GRUPO 1 | Grupo 1 - Item 1 - Serviços Técnicos de Atendimento a Usuários de TIC |
| ITEM DE SERVIÇO 1 | Suporte Técnico de Microinformática (Nível 1) |
| ITEM DE SERVIÇO 2 | Suporte Técnico de Microinformática (Nível 2) |
| ITEM DE SERVIÇO 3 | Serviços Técnicos de Gerência de Suporte Técnico de TIC |
| GRUPO 1 | Grupo 1 - Item 2 - Serviços Técnicos de Operação de Infraestrutura de TIC |
| ITEM DE SERVIÇO 4 | Serviços Técnicos de Sustentação dos Sistemas Operacionais e <i>DevOps</i> |
| ITEM DE SERVIÇO 5 | Serviços Técnicos de Sustentação de Infraestrutura de TIC |
| ITEM DE SERVIÇO 6 | Serviços Técnicos de Armazenamento e <i>Backup</i> |
| ITEM DE SERVIÇO 7 | Serviços Técnicos de Banco de Dados |
| ITEM DE SERVIÇO 8 | Serviços Técnicos de Administração de Dados |
| ITEM DE SERVIÇO 9 | Serviços Técnicos de Conectividade |
| ITEM DE SERVIÇO 10 | Serviços Técnicos de Telecomunicações |
| ITEM DE SERVIÇO 11 | Serviços Técnicos de Segurança de TIC |
| ITEM DE SERVIÇO 12 | Serviços Técnicos de Configuração de Ferramentas de Automação, Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC |
| ITEM DE SERVIÇO 13 | Serviços Técnicos de Gerência de Infraestrutura de TIC |
| ITEM DE SERVIÇO 14 | Serviços Técnicos de Gerência de Segurança da Informação |
| ITEM DE SERVIÇO 15 | Serviços Técnicos de Monitoramento Operacional de Rede 24x7x365 (NOC) |
| ITEM DE SERVIÇO 16 | Serviços Técnicos de Monitoramento de Segurança da Informação 24x7x365 (SOC) |
| Componentes de Custo | |
| Descrição | Valor Mensal |
| Custo de pessoal | |
| Custo com <i>software</i> | |
| Custos com recursos de computação | |
| Custos com equipamentos | |
| Custos com serviços de informações | |
| Outros custos (especificar) | |
| Subtotal componentes de custo | |



MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA
SECRETARIA EXECUTIVA
SUBSECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E ADMINISTRAÇÃO
COORDENAÇÃO-GERAL DE COMPRAS E CONTRATOS
COORDENAÇÃO DE LICITAÇÕES E COMPRAS

| Componentes de Preço | |
|---|--------------|
| Descrição | Valor Mensal |
| Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais) | |
| Cobertura Tributária | |
| Outros componentes (especificar) | |
| Subtotal componentes de preço | |
| Total Mensal: | |
| Valor Total do [item/grupo]: | |
| [Valor mensal x quantidade de meses previstos para contratação] | |

| DADOS DA EMPRESA | | | |
|--|--|-----|--|
| RAZÃO SOCIAL | | | |
| PREGÃO Nº | | | |
| CNPJ (MF) Nº | | | |
| INSCRIÇÃO ESTADUAL Nº | | | |
| ENDEREÇO | | | |
| TELEFONE | | | |
| E-MAIL | | | |
| CIDADE/ESTADO | | CEP | |
| REPRESENTANTE(S) LEGAL(IS) COM PODERES PARA ASSINAR O CONTRATO | | | |
| NOME | | | |
| CARGO | | | |
| CPF | | RG | |
| DADOS BANCÁRIOS | | | |
| BANCO | | | |
| AGÊNCIA | | | |
| CONTA CORRENTE | | | |
| DADOS PARA CONTATO | | | |
| NOME | | | |

2. Declaramos, para todos os fins e efeitos legais, aceitar, irrestritamente, todas as condições e exigências estabelecidas no Edital da licitação em referência e do Contrato a ser celebrado, cuja minuta constitui o Anexo do Edital.

3. Declaramos, ainda, que inexistente qualquer vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista com serviço ou dirigente do Ministério de Minas e Energia.

Local e data

Carimbo e Assinatura do Responsável/Representante da Empresa

Nome legível

CPF nº

Cargo: _____



ANEXO III MODELO DE DECLARAÇÕES

DECLARAÇÃO

_____ (Nome da empresa) inscrita no CNPJ nº _____, sediada _____ (endereço completo) _____, **DECLARA**, sob as penas da lei, que até a presente data inexistem **atos impeditivos** para sua habilitação no presente processo licitatório, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores.

Local e Data

(Assinatura do representante legal)

DECLARAÇÃO

_____ (Nome da empresa) _____ inscrita no CNPJ nº _____, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a) _____, portador(a) da carteira de identidade nº _____ e do CPF nº _____, **DECLARA**, para fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, acrescido pela Lei nº 9.854, de 27 de outubro de 1999, que não emprega **menor de dezoito** anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre **e não emprega menor de dezesseis anos**.

Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz ()

Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima.

Local e Data

(Assinatura do representante legal)

DECLARAÇÃO

_____ (nome da empresa) _____ inscrita no CNPJ nº _____, por intermédio de seu representante legal o(a) sr(a) _____, portador(a) da carteira de identidade nº _____ e do cpf nº _____, **DECLARA que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados que executam trabalho degradante ou forçado**, observado o disposto nos incisos iii e iv do art. 1º e no inciso iii do art. 5º da constituição federal.

local e data

(ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL)



DECLARAÇÃO

ELABORAÇÃO INDEPENDENTE DE PROPOSTA

(Identificação da Licitação)

(Identificação completa do representante da licitante), como representante devidamente constituído de **(Identificação completa da licitante)** doravante denominado Licitante, para fins do disposto no Edital de **Pregão Eletrônico nº 00/2023**, declara, sob as penas da lei, em especial o art. 299 do Código Penal Brasileiro, que:

- a) a proposta apresentada para participar da **(identificação da licitação)** foi elaborada de maneira independente pela Licitante e o seu conteúdo não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer outro participante potencial ou de fato da **(identificação da licitação)**, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- b) a intenção de apresentar a proposta elaborada para participar da **(identificação da licitação)** não foi informada, discutida ou recebida de qualquer outro participante potencial ou de fato da **(identificação da licitação)**, por qualquer meio ou por qualquer pessoa;
- c) que não tentou, por qualquer meio ou por qualquer pessoa, influir na decisão de qualquer outro participante potencial ou de fato da **(identificação da licitação)** quanto a participar ou não da referida licitação;
- d) que o conteúdo da proposta apresentada para participar da **(identificação da licitação)** não será, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, comunicado ou discutido com qualquer outro participante potencial ou de fato da **(identificação da licitação)** antes da adjudicação do objeto da referida licitação;
- e) que o conteúdo da proposta apresentada para participar da **(identificação da licitação)** não foi, no todo ou em parte, direta ou indiretamente, informado, discutido ou recebido de qualquer integrante do Ministério de Minas e Energia antes da abertura oficial das propostas; e
- f) que está plenamente ciente do teor e da extensão desta declaração e que detém plenos poderes e informações para firmá-la.

_____, em ____ de _____ de 2023.

(Representante legal da licitante no âmbito da licitação, com identificação completa)

DECLARAÇÃO

DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO NA LEI COMPLEMENTAR Nº 123/06

PREGÃO ELETRÔNICO PARA REGISTRO DE PREÇOS Nº 00/2023-MME

Processo nº 48340.002974/2021-36

A (nome/razão social) _____, inscrita no CNPJ nº _____, por intermédio de seu representante legal, Senhor (a) _____, portador(a) da Carteira de Identidade nº _____ e do CPF nº _____, **DECLARA**, sob as penas da lei, que cumpre os requisitos legais para a **qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte**, e atesta a aptidão para usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar Federal nº. 123/06, não possuindo nenhum dos impedimentos previstos no § 4º do artigo 3º da referida Lei.

Local e data.

Representante legal, com identificação completa



**DECLARAÇÃO DE ENQUADRAMENTO NA
LEI COMPLEMENTAR Nº 123/06**

**PREGÃO ELETRÔNICO Nº xx/2023-MME
Processo nº 48340.002974/2021-36**

A (nome/razão social) _____, inscrita no CNPJ nº _____, por intermédio de seu representante legal, Senhor (a) _____, portador (a) da Carteira de Identidade nº _____ e do CPF nº _____, **DECLARA**, sob as penas da lei, que cumpre os requisitos legais para a **qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte**, e atesta a aptidão para usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos arts. 42 a 49 da Lei Complementar Federal nº. 123/06, não possuindo nenhum dos impedimentos previstos no § 4º do artigo 3º da referida Lei.

Local e data.

Representante legal, com identificação completa

DECLARAÇÃO ANTINEPOTISMO
(Decreto 7.203 de 4 de junho de 2010)

Objeto da contratação: _____

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, por intermédio de seu representante legal, Sr(a) _____, portador(a) da Carteira de Identidade n.º _____ e do CPF n.º _____.

DECLARA que não se enquadra em nenhum dos impedimentos previstos Art. 3º do Decreto Nº 7.203, de 4 de junho de 2010 que dispõe sobre a vedação do nepotismo no âmbito da administração pública federal:

Art. 3º No âmbito de cada órgão e de cada entidade, são vedadas as nomeações, **contratações** ou designações de familiar de Ministro de Estado, familiar da máxima autoridade administrativa correspondente ou, ainda, familiar de ocupante de cargo em comissão ou função de confiança de direção, chefia ou assessoramento, para:

I - Cargo em comissão ou função de confiança;

II - Atendimento a necessidade temporária de excepcional interesse público, salvo quando a contratação tiver sido precedida de regular processo seletivo; e

III - estágio, salvo se a contratação for precedida de processo seletivo que assegure o princípio da isonomia entre os concorrentes.

§ 1º Aplicam-se as vedações deste Decreto também quando existirem circunstâncias caracterizadoras de ajuste para burlar as restrições ao nepotismo, especialmente mediante nomeações ou designações recíprocas, envolvendo órgão ou entidade da administração pública federal.

§ 2º As vedações deste artigo estendem-se aos familiares do Presidente e do Vice-Presidente da República e, nesta hipótese, abrangem todo o Poder Executivo Federal.

§ 3º É vedada também a contratação direta, sem licitação, por órgão ou entidade da administração pública federal de pessoa jurídica na qual haja administrador ou sócio com poder de direção, familiar de detentor de cargo em comissão ou função de confiança que atue na área responsável pela demanda ou contratação ou de autoridade a ele hierarquicamente superior no âmbito de cada órgão e de cada entidade. (Grifo nosso)

DECLARA, ainda, estar ciente das **SANÇÕES** que lhe poderão ser impostas, nos termos da Legislação referente ao tema.

Brasília, _____ de _____ de 2023.

Assinatura do Representante legal



DECLARAÇÃO DE COTA DE APRENDIZAGEM

A empresa _____, inscrita no CNPJ (MF) nº _____, estabelecida em _____, **DECLARA** sob as penas da Lei, que cumpre a **cota aprendizagem** nos termos estabelecidos no Artigo 429 da Consolidação das Leis Trabalhistas – CLT.

_____, em ____ de _____ de 2023.

Assinatura e carimbo do emissor/empresa

Declaração

_____ (Nome da empresa) _____ inscrita no CNPJ nº _____, por intermédio de seu representante legal o(a) Sr(a) _____, portador(a) da carteira de identidade nº _____ e do CPF nº _____, DECLARA, para fins do disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991, que cumpre a **reserva de cargos** prevista em lei para pessoa com **deficiência ou para reabilitado da Previdência Social** e que atende às regras de acessibilidade prevista na legislação.

Local e Data

(Assinatura do representante legal)

DECLARAÇÃO

(em papel timbrado da empresa)

Ao Ministério de Minas e Energia

Ref.: Pregão nº ____/2023

Declaramos que a empresa _____, inscrita no CNPJ (MF) nº _____, inscrição estadual nº _____, estabelecida no (a) _____ **já possui ou instalará escritório no local de prestação dos serviços**, a ser comprovado no prazo máximo de **60 (sessenta) dias** contados a partir da vigência do contrato, e mantê-lo durante toda a vigência contratual, em cumprimento ao disposto no item 10.6, 'a', do anexo VII da IN SLTI/MP nº 05/2017.

Local e data,

Assinatura e identificação do responsável pela empresa



ANEXO IV
MINUTA DE TERMO DE CONTRATO DE FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO
DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

TERMO DE CONTRATO DE FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO DE
TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO Nº/...,
QUE FAZEM ENTRE SI, A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO
MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA E A EMPRESA
.....

A União, por intermédio do Ministério de Minas e Energia, com sede na Esplanada dos Ministérios, Bloco “U”, na cidade de Brasília - Distrito Federal, CEP 70.065-900, inscrito no CNPJ sob nº 37.115.383/0001-53, neste ato representado por seu Subsecretário de Planejamento, Orçamento e Administração, Senhor..... Nomeado pela Portaria SE/MME nº _____, de ____/____/____, publicada no DOU de de de, portador da matrícula funcional nº, doravante denominado CONTRATANTE, e o (a) inscrito (a) no CNPJ/MF sob o nº, sediado (a) na, em, doravante designada CONTRATADA, neste ato representada pelo (a) Sr. (a), portador (a) da Carteira de Identidade nº, expedida pela (o), e CPF nº, tendo em vista o que consta no Processo nº **48340.002974/2021-36**, e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 199, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, da Lei nº 8.248, de 22 de outubro de 1991, do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de Abril de 2019 e da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5, de 26 de maio de 2017 e suas alterações, da Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico nº/2023, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

- 1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação **de empresa especializada na prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)**, de modo a garantir a disponibilidade, a integridade, a resiliência e a segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseados em TIC e ainda prestar serviço de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos *softwares* relacionados às atividades dos usuários do Ministério de Minas e Energia (MME), que serão prestados nas condições estabelecidas neste Edital e seus Anexos



1.2. Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão, identificado no preâmbulo e à Proposta vencedora, independentemente de transcrição.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência deste **Termo de Contrato é de 24 (vinte e quatro) meses**, fixado no Edital, com início na data de/...../..... e encerramento em/...../....., podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite **de 60 (sessenta) meses**, desde que haja autorização formal da autoridade competente e observados os seguintes requisitos:

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

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

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

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

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

2.1.6. Seja comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação.

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

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

3. CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO

3.1. O valor total da contratação é de R\$..... (.....)

| PLANILHA DE PROPOSTA DE PREÇOS | | | | |
|--------------------------------|------|--|--------------------|------------------------------|
| DESCRIÇÃO DO OBJETO | | | | |
| GRUPO 1 | ITEM | SERVIÇO | VALOR MENSAL (R\$) | VALOR TOTAL (24 MESES) (R\$) |
| 1 | 1 | Serviços Técnicos de Atendimento a Usuários de TIC | | |
| | 2 | Serviços Técnicos de Operação de Infraestrutura de TIC | | |
| VALOR TOTAL (R\$) | | | | |

3.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas,



previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

3.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão dos quantitativos da solução efetivamente prestados.

4. CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 2023 e seguintes, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade:

Fonte:

Programa de Trabalho:

Elemento de Despesa:

PI:

4.2. No (s) exercício (s) seguinte (s), as despesas correspondentes correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

5. CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO

5.1. O prazo para pagamento à CONTRATADA e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência e no Anexo XI da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

6. CLÁUSULA SEXTA – REAJUSTAMENTO DE PREÇOS EM SENTIDO AMPLO

6.1. As regras acerca do reajustamento de preços em sentido amplo do valor contratual (reajuste em sentido estrito e/ou repactuação) são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

7.1. Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes do Termo de Referência.

8. CLÁUSULA OITAVA – MODELO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E FISCALIZAÇÃO

8.1. O modelo de execução dos serviços a serem executados pela CONTRATADA, os materiais que serão empregados, a disciplina do recebimento do objeto e a fiscalização pela CONTRATANTE são aqueles previstos no Termo de Referência, anexo do Edital.



9. CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

9.1. As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA (deveres e responsabilidades) são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

10.1. As sanções relacionadas à execução do contrato são aquelas previstas no Edital e no Termo de Referência, que constitui seu anexo.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – RESCISÃO

11.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido:

11.1.1. Por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, e com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo ao Edital;

11.1.2. Amigavelmente, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993.

11.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

11.3. A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

11.4. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido de Relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:

11.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

11.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

11.4.3. Indenizações e multas.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – VEDAÇÕES E PERMISSÕES

12.1. É vedado à CONTRATADA interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

12.2. É permitido à CONTRATADA caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de julho de 2020.

12.2.1. A cessão de crédito, a ser feita mediante celebração de termo aditivo, dependerá de comprovação da regularidade fiscal e trabalhista da cessionária, bem como da certificação de que a cessionária não se encontra impedida de licitar e contratar



com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

12.2.2. A crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratada) pela execução do objeto contratual, com o desconto de eventuais multas, glosas e prejuízos causados à Administração, sem prejuízo da utilização de institutos tais como os da conta vinculada e do pagamento direto previstos na IN SEGES/ME nº 5, de 2017, caso aplicáveis.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – ALTERAÇÕES

13.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993, bem como do ANEXO X da IN/SEGES/MPDG nº 05, de 2017.

13.2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

13.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA– DOS CASOS OMISSOS

14.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DAS COMUNICAÇÕES

15.1. Eventuais correspondências expedidas pelas partes signatárias deverão mencionar o número deste Contrato e o assunto específico da correspondência.

15.2. As comunicações feitas ao CONTRATANTE em relação ao instrumento do contrato deverão ser endereçadas à **Coordenação-Geral de Compras e Contratos - CGCC/SPOA, Sala 450-A - Telefone (61)2032-5464** e as comunicações ao CONTRATANTE em relação à execução do objeto contratado deverão ser endereçadas à **Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação, Sala 46 – Telefone 2032-5646**, situadas na Esplanada dos Ministérios, Bloco U - CEP 70.065-900, **com entradas e registros pelo Protocolo Geral do Órgão.**

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA– PUBLICAÇÃO

16.1. Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo previsto na Lei nº 8.666, de 1993.



17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DISPOSIÇÕES FINAIS

17.1. As partes CONTRATANTES comprometem-se a observar e cumprir os preceitos legais instituídos pelo ordenamento jurídico brasileiro, no que tange ao **combate à corrupção**, em especial a Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013 e seus regulamentos, a Lei 8.429, de 2 de junho de 1992, o Código Penal Brasileiro, e a legislação aplicável ao presente instrumento.

17.2. As partes CONTRATANTES comprometem-se a observar e cumprir os preceitos legais instituídos pelo ordenamento jurídico brasileiro no que tange a **proteção dos dados pessoais**, em especial a Lei nº 13.709, de 14 agosto de 2018, sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, inclusive exigir o cumprimento pelos terceiros por ela contratados, e a legislação aplicável ao presente instrumento e no processo de contratação pública.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO

18.1. É eleito o Foro da Seção Judiciária do Distrito Federal – Justiça Federal para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 55, §2º, da Lei nº 8.666/93.

Para firmeza e validade do pactuado, o presente Termo de Contrato, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes no Sistema Eletrônico de Informações – SEI do Ministério de Minas e Energia, com fundamento no Decreto nº 8.539, de 08 de outubro de 2015.

....., de..... de 20.....

Representante legal da CONTRATANTE

Representante legal da CONTRATADA