

**PREGÃO ELETRÔNICO N° 003/2022**  
**(Processo Administrativo n.º 01420.102090/2021-27)**

Torna-se público que a FUNDAÇÃO CULTURAL PALMARES, por meio da Coordenação de Logística/CGI, sediada na SCRN 702/703, Bloco "B", Lotes 02, 04, 06, 08 e 10, Ed. EBC, Asa Norte – Brasília/DF, por intermédio do(a) Pregoeiro(a), designado(a) pela Portaria nº 2.377, de 26 de novembro de 2022, publicada DOU 27/11/2022, 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, Portaria SGD/ME nº 6.432/2021 e Portaria SGD/ME nº 4.668/2022, 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, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e as exigências estabelecidas neste Edital.

Data da sessão: **dia 01 de julho de 2022**

Horário: **09h30**

Local: Portal de Compras do Governo Federal – <https://www.gov.br/compras/pt-br>

Critério de Julgamento: **menor preço por grupo**

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 a contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação –TIC, que consiste em serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC, para atendimento das demandas da Fundação Cultural Palmares, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.1.1. Os serviços serão prestados em Brasília/DF, com atendimento presencial e não presencial enquanto perdurar a pandemia/COVID 19, remuneração por parcela mensal fixa atrelada a atendimento de Níveis Mínimos de Serviços - NMS.

1.2. A licitação será dividida em grupo único, formado por 02 (dois) itens, conforme tabela constante do item 02 do Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que os 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 grupo 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 2022, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 34208 / 344041

Fonte: 0100

PTRES: 190465

Elemento de Despesa: 33.90.40

PI: T20004PA036



### **3. DO CREDENCIAMENTO**

3.1. O Credenciamento é o nível básico do registro cadastral no 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 <https://www.gov.br/compras/pt-br/>, 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, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

3.5. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF 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 as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 34 da Lei nº 11.488, de 2007, 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 ou insolvência, em processo de dissolução ou liquidação;

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

4.2.7 sociedades cooperativas, considerando a vedação contida no art. 10 da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 2017.

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 nº 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. nos itens exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame;

4.5.1.2. nos itens em que a participação não for exclusiva 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 ou sociedade cooperativa.

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;

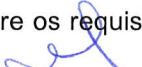
4.5.5. que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

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.

4.5.8.1. que cumpre os requisitos do Decreto nº 7.174, de 2010, estando apto a usufruir dos critérios de preferência.



4.5.8.2. 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 e planilhas, 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. PREENCHIMENTO DA PROPOSTA**

6.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

6.1.1. valor mensal e anual de cada item;

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 de Planilha de Custos e Formação de Preços, conforme modelo Anexo IX do Termo de Referência.

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, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da

licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do artigo 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

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 do quanto demandado e executado, 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 resarcimento 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 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 **60 (sessenta) 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 anual de cada item do grupo.

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 de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de **R\$ 10,00 (dez reais)**.

7.9. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “**aberto**” em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

7.10. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lances ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

7.11. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o item anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

7.12. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrará-se automaticamente.

7.13. Encerrada a fase competitiva sem que haja prorrogação automática pelo sistema, poderá o pregoeiro, assessorado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.

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**, 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. Será assegurado o direito de preferência previsto no artigo 3º da Lei nº 8.248, de 1991, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010, nos seguintes termos:

7.25.1. Após a aplicação das regras de preferência para microempresas e empresas de pequeno porte, caberá a aplicação das regras de preferência, sucessivamente, para:

7.25.1.1. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal;

7.25.1.2. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País; e

7.25.1.3. bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal, nos termos do art. 5º e 8º do Decreto 7.174, de 2010 e art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991.

7.25.2. Os licitantes classificados que estejam enquadrados no item 7.25.1.1, na ordem de classificação, serão convocados para que possam oferecer nova proposta ou novo lance para igualar ou superar a melhor proposta válida, caso em que será declarado vencedor do certame.

7.25.3. Caso a preferência não seja exercida na forma do item 7.25.1.1, por qualquer motivo, serão convocadas as empresas classificadas que estejam enquadradas no item 7.25.1.2, na ordem de classificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para o item 7.25.1.3 caso esse direito não seja exercido.

7.25.4. As licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174, de 2010, terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.

7.26. 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.

7.27. 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, ao objeto executado:

7.27.1. por empresas brasileiras;

7.27.2. por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

7.27.3. 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.

7.28. Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas ou os lances empatados.

7.29. 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 neste Edital.

7.29.1. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

7.29.2. O pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo de **02 (duas)** horas, envie a proposta e planilhas adequadas ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

7.29.3. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

7.30. 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 do Termo de Referência.

8.3. A Planilha de Custos e Formação de Preços deverá ser encaminhada pelo licitante exclusivamente via sistema, no prazo de **02 (duas) 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.

84. A inexequibilidade 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 nº 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 planilha de custos, 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, 24 (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 **02 (duas) 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 custos e formação de preços 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, de acordo com a Portaria SGD/ME nº 4.688/2022;

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](http://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](http://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://certidoresapf.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 dos licitantes será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos, em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista, à qualificação econômica financeira e habilitação técnica, 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 02 (duas) 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 para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles 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 relacionada nos itens a seguir, para fins de habilitação.

#### **9.8. Habilitação jurídica:**

9.8.1. 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](http://www.portaldoempreendedor.gov.br);

9.8.2. 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;

9.8.3. Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser participante sucursal, filial ou agência;

9.8.4. 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;

9.8.5. Decreto de autorização, em se tratando de sociedade empresária estrangeira em funcionamento no País;

9.8.6. 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 Estadual OU 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:

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

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

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

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 A empresa deverá apresentar declaração de que possui pleno conhecimento das condições necessárias à prestação dos serviços.

9.11.2. 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, emitido por entidade da Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada, que comprove ter a empresa executado ou que esteja executando serviços de características técnicas semelhantes ao objeto desta contratação nos termos da Lei. A comprovação deverá englobar, demais exigências contidas no Instrumento Convocatório, e pelo menos, os seguintes serviços executados:

- a) Experiência na prestação de serviços de atendimento a no mínimo 150 (cento e cinquenta) estações de trabalho conectadas em pelo menos uma rede corporativa;
- b) Experiência na execução de serviços de Operação/Monitoração, em ambiente computacional constituído por servidores de rede em plataforma x86, unidade de fita robotizada e Storage Área Network (SAN);
- c) Experiência na execução de serviços de Operação, em ambiente computacional constituído por servidores de aplicação, como por exemplo: IIS, Apache, Tomcat, JBoss, Nginx, PHP, MySQL PostgreSQL, Wordpress;
- d) Experiência na execução de serviços de gerenciamento e suporte a servidores, em ambiente computacional constituído de, no mínimo, 24 (vinte e quatro) servidores de rede físicos, composto por servidores do tipo rack, em plataforma x86, com virtualização e clusterização de servidores utilizando os sistemas operacionais Windows, Proxmox, Linux/Unix-like, VMware;
- e) Experiência na configuração, administração, manutenção em cluster de Linux Containers dos tipos Docker e LXC, utilização, implementação e configuração de Kubernetes na orquestração dos containers;
- f) Utilização de rsync para sincronizar dados entre as unidades remotas.;
- g) Confeccção e manutenção em Scripts de notificação por e-mail;
- h) Manutenção, configuração e administração de sistemas de monitoramento 24hs Zabbix e Nagios com envio de notificações via celular e aplicativos de mensagens;

- e) Experiência na execução de serviços de administração, configuração, análise de LOGs e anutenção de solução de Mensageria e Colaboração, em ambiente computacional constituído por pelo menos um site com, no mínimo, 300 (trezentas) caixas postais utilizando a plataforma Microsoft Exchange 2019 (ou superior) em alta disponibilidade;
- f) Configuração, análise de LOGs e manutenção de servidor POSTFIX MTA com sistema Antispam, configuração e manutenção de servidor de DNS bons, utilização frameworks para e-mail como DKIM, DMAC, SPF, rDNS;
- g) Experiência na execução de serviços de administração, configuração e manutenção de ativos de redes em ambiente computacional constituído de access point, switches core configuração de VLAN, firewall pfSense, VPN, controle de banda, análise e acompanhamento dos Logs em tempo real, experiência com IDS e IPS;
- h) Experiência em EndPoint e na administração das ferramentas Trend Micro Apex Central, Trend Micro Apex One e Trend Micro deepSecuruty para aplicação e manutenção de políticas de segurança nas estações de trabalho e servidores da fundação;
- i) Configuração, manutenção e Monitoramento nas realizações de Jobs de Backup diárias na ferramenta Veritas Netbackup;
- k) Experiência na execução de serviços de administração, configuração e manutenção de ativos Telefonia IP e PABX analógico, em ambiente computacional constituído de servidores de central telefônica, gateways com no mínimo 150 (cento e cinquenta) aparelhos IP conectadas em rede;
- l) Experiência na execução de serviços de Administração de Storage & Archive em ambiente computacional constituído de SAN (Storage Área Network) composta por Switch Fibre Chanel, Storage Fibre Channel com capacidade mínima de armazenamento de mínimo 25 (vinte e cinco) TB com implementação de políticas de backup utilizando a ferramenta Veritas Netbackup ou equivalente;
- m) Experiência na execução de serviços de Administração de Directory Services em ambiente computacional utilizando autenticação e gerenciamento de acessos baseados em Lightweight Directory Access Protocol – LDAP, composta por, no mínimo 150 (cento e inquenta) usuários; Manutenção e configuração de GPOs;
- n) Experiência na administração da solução de bancos de dados nas plataformas Microsoft SQL Server 2014 (ou superior); MySQL, PostgreSQL;
- o) Experiência na administração da solução de segurança de rede, como por exemplo Fortinet;
- p) Experiência na administração da solução de antivírus, como por exemplo Trend Micro;

9.11.3. A LICITANTE terá que ter capacidade técnica para atender a demanda decorrente da contratação objeto desta licitação, bem assim experiência no fornecimento, na logística e na prestação de serviços que compõem o objeto do certame.

9.11.4. Os atestados de capacidade técnica deverão referir-se a serviços prestados e/ou contratações realizadas no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

9.11.5. A Licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos documentos para prestação dos serviços.

9.11.6. No (s) atestado (s) devem estar explícitos a identificação completa da instituição que está fornecendo o atestado. No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente.



9.11.6.1. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

9.11.7. Um mesmo atestado poderá conter várias competências.

9.11.8. 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

9.11.9. Convém destacar que, na análise dos atestados de capacidade técnica, a CONTRATANTE primará pela finalidade precípua da exigência, qual seja: a demonstração de que os licitantes possuem condições técnicas para executar o objeto pretendido pela Administração caso venha a sagrar-se vencedor da licitação. Assim, preservada a aderência aos ditames legais e constitucionais fundamentais, o exame documental balizar-se-á nos princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e do formalismo moderado – o que, por óbvio, não significa que serão admitidos quaisquer informalismos ou erros grosseiros.

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

9.11.11. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;

9.11.12. Os atestados de capacidade técnica podem ser apresentados em nome da matriz ou da filial da empresa licitante

9.11.13. 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.

9.11.14. Deverá haver a comprovação da experiência exigida neste edital para a prestação dos serviços, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade de anos serem ininterruptos, conforme item 10.7.1 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

9.11.15. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando quando solicitado pelo pregoeiro, 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.

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

9.11.17. 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.

9.11.17.1. A declaração do vencedor acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação.

9.11.18. 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

*ml*

igual período, a critério da administração pública, quando requerida pelo licitante, mediante apresentação de justificativa.

9.11.19. 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.

9.11.20. 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.

9.11.21. 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.

9.11.22. 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.

9.11.23. 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 **02 (duas) 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 planilha de custos e formação de preços, devidamente ajustada ao lance vencedor, em conformidade com o modelo do Anexo IX do Termo de Referência.

10.1.2.1. observar as recomendações constantes no item 12.6 do Termo de Referência;

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.

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

10.4. 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).

10.4.1. 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.

10.5. 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.

10.6. 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.



10.7. 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:

Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão

12.1.1. 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

#### **15. DO TERMO DE CONTRATO OU INSTRUMENTO EQUIVALENTE**

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 **10 (dez) 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), disponibilização de acesso ao sistema de processo eletrônico para esse fim ou outro meio eletrônico, para que seja assinado e devolvido no prazo de **até 05 (cinco) dias**, a contar da data de seu recebimento ou da disponibilização do acesso ao sistema de processo eletrônico.

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 combinações 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.

## **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 (deveres e responsabilidades) da Contratante e da Contratada são as estabelecidas nos itens 5.1 e 5.2 do Termo de Referência.

## **19. DO PAGAMENTO**

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

19.1.1. 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.

## **20. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.**

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

20.1.1. não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;

20.1.2. não assinar a ata de registro de preços, quando cabível;

20.1.3. apresentar documentação falsa;

20.1.4. deixar de entregar os documentos exigidos no certame;

20.1.5. ensejar o retardamento da execução do objeto;

20.1.6. não mantiver a proposta;

20.1.7. cometer fraude fiscal;

20.1.8. comportar-se de modo inidôneo;

20.2. 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.

20.3. 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.

20.4. 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:

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

20.4.2. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do licitante;

20.4.3. 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;

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

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

20.4.5. 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;

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

20.6. 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.

20.7. 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.

20.8. 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.

20.9. 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.

20.10. 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.

20.11. 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.

20.12. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

20.13. As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas no Termo de Referência.

## **21. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO**

21.1. Até **03 (três) dias úteis** antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital.

21.2. A impugnação poderá ser realizada por forma eletrônica, pelos e-mails [logistica.palmares@gmail.com](mailto:logistica.palmares@gmail.com) ou [logistica@palmares.gov.br](mailto:logistica@palmares.gov.br), ou por petição dirigida ou protocolada no endereço na SCRN 702/703, Bloco "B", Lotes 02, 04, 06, 08 e 10, Ed. EBC, Asa Norte – Brasília/DF.

21.3. Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração deste Edital e seus anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de até dois dias úteis contados da data de recebimento da impugnação.

21.4. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

21.5. 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.

21.6. O pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de dois dias úteis, contados da data do recebimento do pedido e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos

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

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

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

## 22. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

22.2. 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.

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

22.4. 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.

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

22.6. 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.

22.7. 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.

22.8. 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.

22.9. 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.

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

22.11. O Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico [logistica.palmares@gmail.gov](mailto:logistica.palmares@gmail.gov) ou [logistica@palmares.gov.br](mailto:logistica@palmares.gov.br), e também poderá ser lido e/ou obtido no endereço na SCRN 702/703, Bloco "B", Lotes 02, 04, 06, 08 e 10, Ed. EBC, Asa Norte – Brasília/DF, nos dias úteis, no horário das 09:00 horas às 17:00 horas, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

|

22.12. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

22.12.1. ANEXO I - Termo de Referência e seus anexos; e

22.12.2. ANEXO II – Minuta de Termo de Contrato.



**Neusa Maria de Sousa Pementa**  
Coordenadora de Logística  
CGI/FCP/MTur

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 a contratada 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.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO**

3.1. O valor mensal da contratação é de R\$ ..... (.....), perfazendo o valor total de 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.

### **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 2022, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 34208 / 344041

Fonte: 0100

PTRES: 190465

Elemento de Despesa: 33.90.40

PI: T20004PA036

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.

### **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.

### **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.

## **CLÁUSULA SÉTIMA – GARANTIA DE EXECUÇÃO**

7.1. Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes do Termo de Referência.

## **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.

## **CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA**

9.1. As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

## **CLÁUSULA DÉCIMA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.**

10.1. As sanções relacionadas à execução do contrato são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

## **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 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 cessão de 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 05, 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.

### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – PUBLICAÇÃO**

15.1. 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.

### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – FORO**

16.1. 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 foi lavrado em duas (duas) vias de igual teor, que, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes e por duas testemunhas.

Brasília, ..... de..... de 2022

---

Pela CONTRATANTE

---

Pela CONTRATADA

TESTEMUNHAS:





FUNDAÇÃO CULTURAL PALMARES  
SCRN 702/703 – Bloco B, - Bairro Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70.720-620  
Telefone: (61) 3424-0100 - <http://www.palmares.gov.br>

## TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 01420.102090/2021-27

### 1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) que consiste em serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, para atendimento das demandas da Fundação Cultural Palmares - FCP, na cidade de Brasília/DF, execução indireta presenciais e não presenciais na modalidade de remuneração por parcela mensal atrelada a atendimento de Níveis Mínimos de Serviços – NMS a serem executados, pelo prazo de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado até 60(sessenta) meses, conforme Portaria SGD/ME nº 6.432/2021 e em conformidade a Portaria nº 4.668 da SGD/ME. Neste modelo, caso a contratada não atinja os NMS, haverá incidência de reduções e descontos no caso de descumprimento dos mesmos.

### 2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

Conforme o Estudo Técnico Preliminar da Contratação foi definido o seguinte quantitativo de bens e serviços:

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE MENSAL	QUANTIDADE ANUAL
1	1	Serviços técnicos especializados de atendimento a usuário de TIC	1	12
	2	Serviços técnicos especializados de operação da infraestrutura de TIC	1	12

Para efeito de justificativa e memória de cálculos foram utilizados os parâmetros da Portaria nº 4.668 da SGD/ME de 23 de maio de 2022.

#### 2.1. Bens e serviços que compõem a solução

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	CÓDIGO CATMAT/CATSER	QUANTIDADE MENSAL	QUANTIDADE ANUAL	MÉTRICA OU UNIDADE
1	1	Serviços técnicos especializados de atendimento a usuário de TIC	26980	1	12	Parcela fixa mensal com aferição de nível mínimo de serviço (NMS)
	2	Serviços técnicos especializados de operação da infraestrutura de TIC	27014	1	12	Parcela fixa mensal com aferição de nível mínimo de serviço (NMS)

### 3. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

#### 3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação

A FCP tem buscado, cada vez mais, utilizar-se da tecnologia da informação como instrumento para a melhoraria da qualidade dos serviços prestados à sociedade civil, tanto no que se refere ao aumento da eficiência interna da Organização, quanto à ampliação dos meios de acesso do cidadão aos serviços e aos resultados das ações dos entes públicos. Esta tendência tem ocorrido em toda a Administração Pública, a partir de instrumentos como as estratégias de: Governança Digital, Segurança da Informação e Comunicações, e ações conjuntas, como a criação da identidade visual padronizada para o Governo, o Processo Eletrônico Nacional e o portal de serviços ao cidadão.

A infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação da FCP dispõe de uma série de ativos heterogêneos agrupados em: segurança, rede de comunicação de dados, telefonia, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de backup e recursos de armazenamento de dados dentre outros que, dada a criticidade dos sistemas hospedados, devem operar em alta disponibilidade e ter uma equipe técnica bem qualificada e igualmente diversificada para gerenciar e sustentar toda essa infraestrutura. A maior parcela dos serviços de TIC, relacionados à operação, sustentação de Infraestrutura e atendimento técnico ao usuário é executada por meio de contrato de terceirização.

Buscando entregar serviços com adequado nível de qualidade e eficiência, a Divisão de Tecnologia da Informação - DTI da FCP investiu no aprimoramento das práticas de gestão e operacionalização de todo este ambiente tecnológico com base em modelos de melhores práticas internacionalmente reconhecidos como ITIL®, COBIT®.

Atualmente os serviços contratados estão sendo executados da seguinte forma:

#### Situação Atual

ITEM	SERVIÇO	ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS
1	Serviços Técnicos Especializados de Atendimento a Usuários de TIC	Supporte técnico aos usuários	2
2	Serviços Técnicos Especializados de Operação da Infraestrutura de TIC	Administrador de banco de dados	1

		Analista de redes e de comunicação de dados	1
		Administrador em segurança da informação	1
<b>TOTAL</b>			5

Considerando a importância da sustentação e evolução da infraestrutura de TI para prestação dos serviços públicos oferecidos, aliado a inexistência de profissionais especializados nos quadros desta FCP em quantitativo e qualificação necessários ao atendimento das demandas, considerando que este serviço é de suma importância para aprimorar o nível de qualidade e eficiência na entrega de resultados desta Divisão de Tecnologia, faz-se necessária uma nova contratação de Serviços de TIC conforme explicitada neste Termo de Referência para dar continuidade às atividades desta FCP.

Espera-se que diante da presente contratação a Divisão de Tecnologia da Informação possa cumprir a sua missão institucional de promover o uso integrado de informações aos usuários internos da FCP e como consequência o fornecimento dos melhores serviços públicos a sociedade.

### 3.2. Alinhamento aos Instrumentos de planejamento Institucionais elencados no art. 6º da IN 01/2019.

<b>ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS</b>	
ID	Objetivos Estratégicos
OE01	Assegurar a efetividade do controle de fusões e aquisições.
OE02	Garantir eficiência no combate a cartéis e abuso de posição dominante.
OE05	Ampliar alcance e efetividade das ações de comunicação interna e externa.
OE06	Promover a inovação e a transformação digital na FCP.
OE10	Fortalecer práticas de governança e exercer papel ativo na transformação da gestão pública.

<b>ALINHAMENTO AO PDTIC 2021-2022</b>			
ID	Ação do PDTIC	ID	META DO PDTIC ASSOCIADA
A13	Prorrogar contrato vigente ou realizar nova contratação.	M13	Prover Serviço de Sustentação da Infraestrutura de TI.

<b>ALINHAMENTO AO PAC 2022</b>	
ITEM	Descrição
492	Serviços de tecnologia da informação e apoio técnico de atividades de informática.

#### 3.2.1. Do alinhamento às Políticas de Governança Digital

Essa contratação está alinhada à Política de Governança Digital, instituída pelo Decreto 10.332, de 28 de abril de 2020, Plataforma de Cidadania Digital a que se refere o Decreto nº 8.936/2016 e com a Portaria SGD/ME nº 6.432/2021 e Portaria nº 4.668 da SGD/ME de 23 de maio de 2022.

### 3.3. Estimativa da demanda

Registro dos cálculos da estimativa da demanda (quantidades, profissionais) para a contratação.

- Para efeito de memória de cálculo foram utilizados os parâmetros da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021 e Portaria nº 4.668 da SGD/ME de 23 de maio de 2022.
- Conforme as necessidades da Fundação Cultural Palmares, foram levantadas os seguintes perfis:

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	SERVIÇOS	ESTIMATIVA DE PROFISSIONAIS
1	1	Serviços Técnicos Especializados de Atendimento a Usuários de TIC	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Sênior	2
	2	Serviços Técnicos Especializados de Operação da Infraestrutura de TIC	Administrador de banco de dados – Sênior	1
			Analista de redes e de comunicação de dados - Sênior	1

			Administrador em segurança da informação – Sênior	1
			Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação	1
<b>TOTAL</b>				<b>6</b>

- Especificação de cada perfil do profissional de TI conforme Portaria SGD quadro abaixo:

GRUPO	SERVIÇO	ITEM	CATEGORIA/DESCRIÇÃO DO ITEM	Descrição das Necessidades Técnicas
1	Atendimento a usuário de TIC	1	Técnico de Suporte - Sênior TECSUP-03	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1 e nível 2) atuando também no suporte ao usuário, realizando instalações de equipamentos de TIC utilizados diretamente pelos usuários (Computadores, Periféricos, equipamentos telefônicos e de comunicação, entre outros equipamentos eletrônicos). Presta serviços de manutenção e correção de defeitos em equipamentos eletrônicos, bem como realiza manutenções corretivas e preventiva no parque de equipamentos de TIC.
	Operação de infraestrutura de TIC	2	Administrador de Banco de Dados - Sênior ABD-03	Profissional responsável pela administração, operação, gerenciamento, otimização e monitoramento dos recursos de banco de dados. Presta serviços de gerenciamento dos esquemas de banco de dados, alocação e administração de recursos físicos e lógicos, realiza dimensionamentos e prospecções de uso, monitora incidentes e promove adequações, aprimoramentos e expansão dos recursos. Pode atuar na análise de dados propondo padrões e assegurando a normalização e melhor uso dos recursos para armazenamento e utilização de dados corporativos.
		3	Analista de Redes e de Comunicação de Dados Sênior ARED-03	Profissional que atua na intercomunicação de redes locais e de longa distância, com ou sem fio, assegurando a operação, desempenho e qualidade dos serviços de rede e comunicação de dados, bem como no aprimoramento e funcionamento adequados dos ativos de redes. Presta serviços de execução, aprimoramento e manutenção dos projetos de redes, além da configuração e otimização de recursos de interconexão de dados.
		4	Administrador em segurança da informação - Sênior ASEG-03	Profissional responsável por assegurar a prestação de serviços de segurança da informação, incluindo o monitoramento e tratamento de incidentes, ações preventivas, implantação e monitoramento de controles de segurança, realização dos diferentes testes e inspeções de segurança. Presta serviços de controle de segurança preventivo e reativo relacionado aos diferentes ativos da infraestrutura, bem como apoia na implementação das ações técnicas previstas na política de segurança.
		5	Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação	Profissional com responsabilidade de desenvolver políticas, regras e normas para os processos de TI; Realizar o monitoramento da aplicação destas diretrizes, prospectar riscos e padronizar processos.

### 3.4. Parcelamento da Solução de TIC

- O objeto desta contratação não será parcelado.

#### Justificativa para o não parcelamento da solução

O agrupamento e adjudicação em Grupo é lícito, “desde que os lotes sejam integrados por itens de uma mesma natureza e que guardem relação entre si” (Acórdão TCU 5.260/2011-1ª Câmara). É certo que, conforme disserra o Acórdão TCU nº 861/2013, o “aumento da eficiência administrativa do setor público passa pela otimização do gerenciamento de seus contratos de fornecimento. Essa eficiência administrativa também é de estatura constitucional e deve ser buscada pela administração pública”.

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, além da elevação da complexidade dos procedimentos de gestão contratual. Por outro lado, a admissão da adjudicação por item, desconfigura a caracterização da solução de Tecnologia da Informação, 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.

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 provimento do conjunto da solução. Do ponto de vista técnico, consideramos que todos os itens da pretensão contratual fazem parte de uma solução integrada – de modo que sua divisão é prejudicial ao conjunto do objeto.

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, consideramos que “pulverizar” a contratação em diversos itens compromete a integração do serviço quanto aos seus aspectos intrínsecos (ciclo de vida de serviço).

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 TI da FCP, haja vista que, como serviços de missão crítica, qualquer interrupção ou incidente que comprometa a sua efetiva continuidade pode causar sérios prejuízos a esta Fundação, com a efetiva continuidade dos serviços prestados a sociedade. Existe uma dependência entre o conjunto de serviços envolvidos das diversas células de operação, sendo que suas raízes técnicas estão demasiadamente correlacionadas ao ponto de ser impossível delimitar responsabilidades, tarefas e ações a mais de um fornecedor.

Do ponto de vista administrativo, no Acórdão 5301/2013-Segunda Câmara o egrégio TCU entendeu como legítima a reunião em grupo de elementos de mesma característica, quando a adjudicação por itens isolados onerar “o trabalho da administração pública, sob o ponto de vista do emprego de recursos humanos e da dificuldade de controle, colocando em risco a economia de escala e a celeridade processual”, o que pode comprometer a seleção da proposta mais

vantajosa. No mais, essa configuração já é amplamente compreendida e adotada pelo mercado – sendo a contratação em grupo a forma mais comumente praticada na Administração Pública para a presente pretensão contratual.

O fracionamento da contratação dos serviços de suporte de TI, não resultará em aumento da competitividade do certame. Devido ao compartilhamento de recursos humanos e materiais que é inerente à execução destas atividades, é muito mais 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 TI, 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.

Desse modo, avaliando as características do objeto pretendido neste Termo de Referência, consideramos 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 riscos e dificuldades na gestão técnica e administrativa de uma pluralidade de contratos autônomos.

Portanto, embora a solução seja em tese divisível, há interesse técnico na manutenção da unicidade. Ainda, consideramos que não é a simples aplicação da regra geral que dirige o processo decisório, e sim a sua viabilidade técnica – de tal modo que a avaliação sob o aspecto técnico precede a avaliação sob o aspecto econômico, uma vez que não se trata de contratar serviço pelo menor preço simplesmente. Na avaliação da Equipe de Planejamento da Contratação, o aspecto técnico da manutenção da unicidade (indivisibilidade) garante os benefícios da solução – sendo conveniente à Administração que assim seja licitado.

### 3.5. Resultados e Benefícios a serem alcançados com a contratação

- Aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela Divisão de Tecnologia da Informação;
- Atendimento de qualidade aos usuários de TI, deixando transparente que há efetivo gerenciamento dos incidentes;
- Manutenção dos equipamentos de tecnologia da informação, de acordo com as políticas da FCP;
- Criação de uma base histórica dos tratamentos de incidentes e solicitações à área de TI da FCP;
- Aumento na capacidade e na qualidade dos atendimentos aos usuários;
- Redução dos riscos de interrupção dos serviços de TI;
- Atendimento remoto e presencial tempestivo; orientando, esclarecendo e solucionando os problemas relativos aos serviços, transações, hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos, e demais produtos e serviços, disponíveis na rede da FCP;
- Serviços ágeis para realizar os diagnósticos e todas as ações de reconfigurações e/ou reinstalações necessárias para restabelecer o pleno funcionamento dos recursos de TIC;
- Redução do tempo de restauração da operação normal dos serviços, dentro dos Níveis de Serviços e prioridades determinados;
- Pagamento transparente de Serviços de Tecnologia da Informação em função de resultados trazidos da FCP;
- Proporcionar um ponto único de contato com os usuários para as questões relativas ao uso dos recursos de Tecnologia da Informação;
- Melhorar os 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 FCP entregando os níveis de serviço pactuados com as áreas de negócios;
- Gerar relatórios detalhados e gerenciais, comunicar e promover a disseminação adequada de informações para as unidades e áreas afetadas pelos eventos relacionados aos incidentes reportados à central de atendimento;
- Prover os recursos técnicos adequados e necessários ao suporte dos ambientes e das soluções de software hospedados pela infraestrutura de tecnologia da informação, ampliando a entrega de valor através dos serviços de TIC prestados da FCP à sociedade;
- Ampliar a 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 FCP;
- Oferecer atendimento de qualidade aos usuários de Tecnologia da Informação, transparecendo um efetivo gerenciamento tecnológico das demandas e solicitações encaminhadas a Tecnologia da Informação.

## 4. DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO/ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO.

### 4.1. Requisitos de Negócio

Os requisitos de negócios que motivam o provimento da solução são as seguintes:

#### Requisitos

- A Contratada deverá manter o atendimento da equipe técnica das 8:00 às 19:00 horas;
- Entregar serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação alinhados às necessidades de negócio do Fundação Cultural Palmares;
- Ampliar a disponibilidade dos sistemas de informação e dos serviços de TIC da FCP, entregando as metas de níveis mínimos de serviço pactuadas;
- Aprimorar a qualidade e a entrega de valor dos serviços prestados pela Divisão de Tecnologia da Informação.

### 4.2. Requisitos de Capacitação

#### Requisitos

- Não aplicável a esta contratação, pois não há necessidade de treinamento, de carga horária e de materiais didáticos.
- Entretanto, recomenda-se que a Contratada submeta seus profissionais alocados na prestação de serviços um programa contínuo de capacitação para a melhoria dos serviços contratados.

#### 4.3. Requisitos Legais

##### Requisitos

- Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 (Normas gerais sobre a licitação e contratos);
- Decreto nº 3.722, de 9 de janeiro de 2001 (Normas para o funcionamento do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF);
- Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010 (Normas para Contratação de Bens e Serviços de TIC);
- Decreto nº 7.174/2020, que 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;
- Instrução Normativa SEGES/ME nº 3, de 26 de Abril de 2018 e atualizações;
- Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 04 de Abril de 2019 e atualizações; (Normas para Contratação de Soluções de TIC pelos órgãos integrantes do SISP);
- Instrução Normativa nº 73, de 5 de Agosto de 2020, da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia;
- Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021.

#### 4.4. Requisitos de Manutenção

##### Requisitos

- A Contratada deverá prover garantia aos serviços prestados durante toda a vigência do Contrato.

#### 4.5. Requisitos Temporais

##### Requisitos

- A CONTRATADA deverá cumprir todos os prazos descritos neste Termo de Referência, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.

#### 4.6. Requisitos de Segurança e Privacidade

##### Requisitos

Na execução dos serviços contratados, a Contratada deverá zelar, no que for de sua competência, pela garantia da disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações custodiadas no ambiente gerenciado. Além disso, deve adotar e se responsabilizar por medidas efetivas quanto ao seguinte:

- Evitar vazamento de dados e fraudes digitais nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;
- Executar processo de gestão de riscos de segurança da informação nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;
- Garantir a rastreabilidade das ações realizadas nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica, mantendo trilha(s) de auditoria de segurança da informação;
- Assegurar e responsabilizar-se pela continuidade do negócio implementado pelos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;
- Assegurar o adequado tratamento de 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 e em aderência aos requisitos de segurança da informação vigentes no ambiente do CONTRATANTE;
- Observar a Medida Provisória nºs 2.200-1/20012 e 200-2/2001, NBR 27002, 15999-1 e 22301;
- Assegurar a gestão e o tratamento de incidentes de forma sistematizada, em estrita harmonia aos requisitos vigentes no ambiente do CONTRATANTE; e Aceitar, viabilizar e executar auditoria de Segurança da Informação visando a apurar falhas e/ou atestar a conformidade dos serviços prestados com os requisitos contratados;
- A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE – inclusive com a assinatura de termo apropriado de responsabilidade e manutenção de sigilo.

#### 4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

##### Requisitos

- 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;

- 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, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.
- Orientar seus empregados para colaborar de forma efetiva no desenvolvimento das atividades do programa de separação de resíduos sólidos, e resíduos recicláveis descartados, em recipientes para coleta seletiva nas cores internacionalmente identificadas, de acordo com a Lei nº 12.305/10 e Decreto nº 5.940/06. Dê preferência a embalagens reutilizáveis ou biodegradáveis;

#### 4.8. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

##### Requisitos

- Não Aplicável a esta Contratação

#### 4.9. Requisitos de Projeto e de Implementação

##### Requisitos

- Na execução e implementação de atividades e projetos a Contratada deverá observar os padrões e diretrizes vigentes nos ambientes do CONTRATANTE; tais como técnicas, métodos, arquiteturas e documentação, dentre outros

#### 4.10. Requisitos de Implantação

##### Requisitos

- Durante o período de implantação operacional, limitado aos 90 (noventa) dias posteriores ao início da execução, 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. Não será concedido período de implantação operacional nos eventos de prorrogação contratual.
- Durante o período de implantação operacional todos os níveis de serviço serão normalmente apurados e, havendo ocorrência de descumprimento de metas, as glosas serão aplicadas.
- 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 FCP, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.

#### 4.11. Requisitos de Garantia e Manutenção

##### Requisitos

- A Contratada deve 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 exigidos – o que inclui a necessidade de cumprir tempos de resposta a incidentes e de soluções de problemas nos ambientes gerenciados;
- A Contratada também responderá pela reparação dos danos causados ao 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.
- Os serviços realizados pela Contratada terão garantia de 90 (noventa) dias, a contar da data de encerramento do incidente ou da Ordem de Serviço durante a vigência do contrato, incluindo possíveis renovações contratuais. Caso seja aberta nova Ordem de Serviço, a mesma não será cobrada. O prazo será contado a partir do aceite definitivo do serviço, o que engloba todos os seus entregáveis.
- 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.
- A identificação e a comunicação de defeitos dos serviços deverão ser efetuadas dentro do período de garantia, devendo a totalidade dos defeitos reportados serem corrigidas pela Contratada, ainda que a conclusão do serviço extrapole esse período.
- Durante o período de garantia técnica, caberá à Contratada a manutenção corretiva de defeitos originados de erros cometidos durante o desenvolvimento dos serviços contratados.

#### 4.12. Requisitos de Experiência Profissional

##### Requisitos

- A definição da composição e dos perfis dos profissionais de referência das equipes da Contratada que manterão relacionamento direto com a FCP estão estabelecidos nos requisitos específicos de cada item da pretensão contratual do Termo de Referência.

- Os profissionais da CONTRATADA deverão apresentar comprovação de escolaridade, experiência profissional de acordo com os critérios abaixo:

Todos os profissionais deverão possuir diploma de nível superior reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) ou estar cursando.

O profissional com o perfil de Analista de Infraestrutura (Redes), deverá possuir:

Experiência mínima de 5 (cinco) anos de atuação, preferencialmente ininterruptos, em atividades de planejamento, implementação, suporte e monitoramento de recursos de data centers corporativos;

O profissional com o perfil de Analista de Segurança da Informação, deverá possuir:

Experiência mínima de 5 (cinco) anos de atuação, preferencialmente ininterruptos, em atividades de implantação, manutenção e suporte técnico de soluções de segurança da Informação em ambientes corporativos;

O profissional com o perfil de Analista de Banco de Dados (DBA), deverá possuir:

Experiência mínima de 5 (cinco) anos de atuação, preferencialmente ininterruptos, em atividades de suporte, implantação e administração de soluções de bancos de dados corporativos;

O profissional com o perfil de Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação, deverá possuir:

Experiência de atuação em atividades profissionais com responsabilidade de desenvolver políticas, regras e normas para os processos de TIC;

O profissional com o perfil de Analista de Suporte Técnico, deverá possuir:

Experiência mínima de 3 (três) anos de atuação, preferencialmente ininterruptos, em atividades de implantação e manutenção de hardware e software básicos, de apoio e automação de escritório, controle de acesso à recursos computacionais, documentação de rotinas, acompanhamento do desempenho dos recursos técnicos instalados e suporte à usuários em ambientes corporativos;

- Para todos os profissionais serão exigidos declaração de experiência profissional em sua área de atuação, expedida por uma ou mais pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprovem a atuação e execução de atividades semelhantes aos serviços previstos neste TR.
- O dimensionamento da(s) equipe(s) técnica (s) necessária(s) à correta execução dos serviços é inteira de responsabilidade da Contratada, desde que atendidas as exigências mínimas definidas no Termo de Referência e de modo a garantir o atendimento aos requisitos de qualidade, disponibilidade e atendimento aos níveis mínimos de serviço exigidos.
- Os profissionais que inicialmente manterão relacionamento direto com a FCP deverão ser apresentados após assinatura do Contrato na reunião inicial e relacionados no plano de implementação, ocasião em que deverão ser entregues as comprovações dos perfis exigidos. A apresentação de novos profissionais durante a execução do Contrato, incluindo a entrega das comprovações dos perfis à equipe de fiscalização do Contrato, deverá ser feita previamente ao início da atuação destes.

#### **Das reposições e/ou substituições de profissionais**

- Sem prejuízo à qualidade e/ou aos níveis de serviço, os profissionais diretamente envolvidos na prestação dos serviços poderão ser substituídos a qualquer tempo pela Contratada, desde que os substitutos atendam aos requisitos estabelecidos no Termo de Referência para o perfil detalhado e sejam aprovados na forma acima detalhada. Assim como, caso considere que profissionais da Contratada diretamente envolvidos na execução dos serviços contratado não estejam apresentando desempenho técnico adequado ou mantenham comportamento profissional inadequado, o Contratante poderá, a qualquer tempo, solicitar sua substituição - sem prejuízo da execução de prazos dos serviços pela Contratada ou da adoção de outras medidas de gestão contratual, quando for o caso.
- Nos casos em que for necessária a apresentação de novo profissional e/ou reposições/substituições, no decorrer da execução do Contrato, a empresa deverá fazê-lo com 05 (cinco) dias úteis de antecedência em relação ao início do exercício das atividades do novo profissional – a fim de possibilitar a devida análise da documentação, disponibilização dos acessos e outras ações.
- Nos casos de reposições/substituições inesperadas por conta de desligamento definitivo ou licença do profissional ou àquelas solicitadas motivadamente pelo CONTRATANTE, no decorrer da execução dos serviços, a Contratada deverá repor o profissional em até 10 (dez) dias corridos, sendo de sua responsabilidade a transmissão de conhecimento dos serviços, não isentando a Contratada das penalidades previstas em caso de não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço e/ou de critérios de qualidade/aceitação.
- As reposições/substituições estarão sujeitas aos mesmos requisitos de qualificação técnica para o respectivo perfil profissional, cuja comprovação de atendimento dar-se-á igualmente da mesma forma descrita no item anterior. Caso não haja reposição do profissional dentro dos prazos estipulados a Contratada poderá ser submetida às sanções contratuais previstas.

#### **4.13. Requisitos de Formação da Equipe**

##### **Requisitos**

- Durante todo o período de execução contratual a Contratada deve manter atendimento a todos os requisitos dos perfis profissionais, cabendo-lhe dimensionar seus recursos de modo a assegurar sua capacidade de atender às demandas do Contratante, de acordo com suas responsabilidades técnicas e os níveis mínimos de serviço exigidos.
- Para atender as demandas da Central de Serviços de gerenciamento técnico, operação e sustentação de infraestrutura de TIC a Contratada deve prover Equipe composta, no mínimo, pelos perfis profissionais detalhados abaixo, observando o seguinte:

a) Todos os profissionais da equipe devem possuir os requisitos de Formação (nível de escolaridade) Nível Superior Completo ou cursando;

b) Cada profissional da equipe deve cobrir, no mínimo, dois requisitos de experiência profissional, por especialidade;

#### **Da comprovação da qualificação técnica dos profissionais**

- O atendimento aos requisitos de qualificação técnica dos profissionais deve ser comprovado por meio de currículo que deverá ser obrigatoriamente acompanhado de cópia(s) da seguinte documentação:
  1. Diploma(s) e certificado(s);
  2. Se experiência como autônomo/consultor: apresentar contrato de prestação de serviços e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício;
  3. Se experiência como pessoa jurídica: apresentar contrato social, contrato de prestação de serviços, declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício; e

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

#### 4.14. Requisitos de Metodologia de Trabalho

Requisitos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tendo em vista os constantes avanços tecnológicos e a melhoria contínua dos processos e serviços do 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 do Contratante;</li> <li>• A Contratada deve 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®;</li> <li>• A Contratada deve executar os serviços em conformidade com os requisitos dos processos de Gerenciamento de Serviços de TI vigentes no ambiente gerenciado do Contratante em estrita aderência aos requisitos e atividades listadas;</li> <li>• As atividades projetadas deverão ser executadas de forma aderente à(s) metodologia(s) e guia(as) de gerenciamento de projetos adotadas pelo Contratante, tais como: PMBOK e MGP-SISP;</li> <li>• As tarefas e atividades de operação de serviços executadas pela Contratada deverão observar as políticas, normas e procedimentos institucionais de gerenciamento de serviços de TIC e de Segurança da Informação estabelecidas pelo Contratante, bem como padrões e normativos gerais tais como ANSTI/TIA/EIA, ISO, ANBT e demais normas vigentes no âmbito da Administração Pública Federal;</li> <li>• Os serviços devem ser executados dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação aplicável; bem como observando conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas;</li> <li>• A Contratada deve supervisionar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços, atestando as condições em que as atividades estão sendo realizadas – não podendo, em nenhuma hipótese, alegar desconhecimento de tais ações;</li> <li>• A ausência de ferramentas proprietárias por parte do Contratante não impede de a Contratada fazer uso de soluções livres ou de código aberto (open source), desde que acordado previamente com o Contratante, para a execução das atividades mencionadas no Termo de Referência. Sendo assim, a Contratada não poderá alegar que inexistem soluções ou ferramentas para a execução das atividades inerentes ao serviço. Os casos omissos serão de deliberação exclusiva do corpo de fiscalização e gestão contratual, avaliando-os caso a caso dentro da margem de conveniência e oportunidade, satisfazendo sempre o interesse público;</li> <li>• O objeto da contratação não envolve avaliação, mensuração ou apoio à fiscalização da solução de TIC.</li> <li>• A Contratada deve manter durante todo o período de execução contratual estrita aderência aos requisitos mínimos de perfis profissionais e de qualificação técnica mínima desses profissionais.</li> </ul>

#### 4.15. Outros Requisitos Aplicáveis

Requisitos
<p style="text-align: center;"><b>Requisitos de Identidade Visual</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para adoção da identidade visual dos profissionais que executarão os serviços, a CONTRATADA deverá fornecer o 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 para a execução dos serviços. 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.</li> <li>• O uso de logotipos de identificação visual da CONTRATADA deverá ser adotado de forma obrigatória no uniforme.</li> </ul>

### 5. DAS RESPONSABILIDADES

#### 5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE

- a) Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos, conforme o disposto no art. 29;
- b) Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência.
- c) Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- d) Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- e) Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- f) Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- g) Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;
- h) Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos 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;
- i) Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua PROPOSTA;
- j) Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do(s) serviço(s), conforme resultados aferidos, no prazo e condições estabelecidas no EDITAL e seus anexos;
- k) Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela CONTRATADA, em conformidade com o item, da IN nº 05/2017/SEGES/MPDG;

- i) Notificar a CONTRATADA por escrito (ou por meio eletrônico hábil) da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção; m) Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, a exemplo daqueles listados no art. 5º da IN 05/SEGES/MPDG de 26/05/2017; e
- n) Não transferir à CONTRATADA a responsabilidade para realização de atos administrativos ou a tomada de decisão;
- o) Realizar, no momento da licitação e sempre que possível, diligências com o licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar, para fins de comprovação de atendimento das condições para a prestação de serviços conforme definido no edital e seus anexos

#### 5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA

- a) Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- b) Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- c) Reparar quaisquer danos diretamente causados 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;
- d) 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, sempre que considerar a medida necessária;
- e) Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- f) Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- g) Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- h) Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- i) Executar os serviços conforme as especificações deste TERMO DE REFERÊNCIA e de sua PROPOSTA;
- j) Reparar, refazer, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, no prazo fixado pelo gestor do CONTRATO, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados – ressalvada a aplicação de glosas e sanções pelo não cumprimento dos critérios de qualidade e/ou não atendimento a orientações do CONTRATANTE;
- k) Arcar com todos os custos administrativos de sua responsabilidade relacionados ao OBJETO e à execução do CONTRATO, responsabilizando-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade ao CONTRATANTE;
- l) Informar prontamente ao CONTRATANTE sobre fatos e/ou situações relacionadas à prestação dos serviços contratados que representem risco ao êxito da contratação ou o cumprimento de prazos exigidos, além de responsabilizar-se pelo conteúdo e veracidade das informações prestadas - sob pena de incorrer em situações de dolo ou omissão;
- m) 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;
- n) Zelar pelo cumprimento de leis e normas relativas à segurança e medicina do trabalho durante a execução de quaisquer serviços de sua responsabilidade nas instalações do CONTRATANTE. Assim como cumprir as normas do CONTRATANTE aplicáveis em suas instalações funcionais, inclusive regras de acesso e controles de segurança;
- o) Responsabilizar-se pelo credenciamento e descredenciamento de acesso às dependências da FCP, assumindo quaisquer prejuízos porventura causados por seus profissionais;
- p) Fornecer todos os materiais necessários à perfeita instalação, execução e funcionamento de suas atividades e atividades de seus profissionais quando exercidas remotamente;
- q) Informar e solicitar, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, o descredenciamento dos profissionais desvinculados da prestação de serviços com a FCP;
- r) 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;
- s) Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;
- t) Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:
  - 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
  - 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
  - 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado;
  - 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e
  - 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017;
- u) Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;
- w) Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.
- x) Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.
- y) Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos;
- z) aSubmeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do TR;
- aa) Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- bb) Executar o objeto do certame em estrita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;
- cc) Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD;
- dd) Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da contratante;
- ee) Não fazer uso das informações prestadas pela contratante para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão.

**5.3. Deveres e responsabilidades do órgão gerenciador da ata de registro de preços (Conforme o art. 17 disposto no Decreto nº 7.892, de 2013 e atualizações)**

5.3.1. Não aplicável a esta contratação.

**6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO**

Os serviços objeto desta contratação deverão ser prestados de forma continuada, executados segundo os critérios de qualidade e níveis mínimos de serviços exigidos – conforme definições previstas neste Termo de Referência e seus Anexos. Serviços continuados são 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.

Cabe ressaltar que o objeto da contratação não envolve avaliação, mensuração ou apoio à fiscalização da solução de TIC.

A CONTRATADA poderá sugerir alterações nas metodologias, técnicas e ferramentas. As sugestões serão analisadas e poderão ser homologadas pelo CONTRATANTE e incorporadas ao acervo técnico, sem ônus adicional. O quantitativo de profissionais a serem diretamente envolvidos para prestação de serviços deverá ser dimensionado pela CONTRATADA de forma a garantir o atendimento das demandas de acordo com os níveis mínimos de serviços exigidos.

**6.1. Rotinas de Execução**

**6.1.1. Realização da Reunião Inicial**

6.1.1.1. Após a homologação da licitação, o adjudicatário terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de CONTRATO;

- a) Alinear a forma de comunicação entre as partes, que deverá ocorrer preferencialmente entre o CONTRATANTE e o PREPOSTO da CONTRATADA;
- b) Definir as providências necessárias para inserção da CONTRATADA no ambiente de prestação dos serviços;
- c) Definir as providências de implantação dos serviços;
- d) Alinear entendimentos e expectativas quanto aos modelos de execução e de gestão do CONTRATO.

6.1.1.2. Na reunião inicial a contratada deverá:

- a) Apresentar seu Preposto;
- b) Apresentar sua equipe técnica que atuará diretamente na prestação dos serviços contratados, com a respectiva documentação de comprovação de atendimento aos perfis exigidos;
- c) Apresentar o ANEXO III - TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO DE DADOS E INFORMAÇÕES devidamente assinado por seu representante legal;
- d) Apresentar o ANEXO IV - TERMO DE CIÊNCIA DA DECLARAÇÃO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO;

devidamente assinado pelo preposto e por seus funcionários que serão diretamente envolvidos na prestação dos serviços contratados (preposto e outros funcionários diretamente envolvidos).

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

6.1.1.4. O CONTRATANTE e a CONTRATADA se reunirão periodicamente, no máximo a cada trimestre, para avaliação técnica do andamento da execução contratual, apresentação de pontos de melhoria e transferência de conhecimentos. Reuniões de monitoramento dos serviços ou outras reuniões extraordinárias poderão ser convocadas pelo CONTRATANTE sendo obrigação da CONTRATADA atender às convocações.

**6.1.2. Descrição dos eventos do período de ambientação**

6.1.2.1. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização/transição. As metas de Níveis Mínimos de Serviço serão implementadas gradualmente durante esse período, de modo que a contratada possa realizar a adequação necessária progressivamente e alcançar, ao término desse período, o desempenho esperado pela FCP. Para tanto, serão consideradas as seguintes metas:

- a) Para o 1º mês de execução contratual: 30% de cada uma das metas;
- b) Para o 2º mês de execução contratual: 60% de cada uma das metas;
- c) Para o 3º mês de execução contratual: 90% de cada uma das metas;
- d) A partir do 4º mês de execução contratual: 100% de cada uma das metas.

6.1.2.2. Após os 90 dias iniciais de operação, a CONTRATADA deverá atingir 100% (cem por cento) das metas estabelecidas nos Indicadores de Nível Mínimo de Serviços.

6.1.2.3. A simples aplicação de redutor por descumprimento dos indicadores Níveis Mínimos de Serviços (NMS) não exime a CONTRATADA de outras sanções estabelecidas neste Termo de Referência.

**6.1.3. Procedimentos para encaminhamento e controle de solicitações**

6.1.3.1. As demandas ocorrerão por meio de Ordem de Serviço, instrumento normativo padrão para formalização das demandas à CONTRATADA;

6.1.3.2. Encaminhadas as demandas à CONTRATADA, mediante Ordem de Serviço, a ciência do PREPOSTO deve ser registrada em até, no máximo, 1 (dia) útil após recebimento do documento, na forma hábil pactuada entre as partes (inclusive por intermédio de sistema informatizado). Decorrido esse prazo e não firmada a ciência espontânea, o CONTRATANTE considerará a Ordem de Serviço como recebida pela CONTRATADA;

**6.1.4. As Ordens de Serviço conterão, no mínimo, as seguintes informações:**

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

6.1.4.1. Os prazos específicos, quando não fixados no modelo de execução ou nos requisitos específicos do item de serviço, serão consignados na respectiva Ordem de Serviço. Como padrão e quando não especificado em contrário, todos os prazos serão considerados horas corridas e/ou dias úteis –

conforme o caso;

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

6.1.4.3. Em nenhuma hipótese a CONTRATADA poderá se recusar a prestar os serviços contratados, negando o recebimento ou o atendimento à Ordem de Serviço, exceto nas situações previstas em LEI;

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

6.1.4.5. Os serviços correspondentes ao objeto desta contratação serão demandados pelo CONTRATANTE à CONTRATADA, mensalmente mediante emissão de Ordens de Serviço, o que irá autorizar o início da prestação de cada serviço, com suas respectivas atividades, previstas neste Termo de Referência;

6.1.4.6. O faturamento mensal da CONTRATADA se dará de acordo com os serviços prestados e que forem efetivamente solicitados via emissão de Ordens de Serviço, aplicados os ajustes decorrentes do não cumprimento dos níveis mínimos de serviços, se houver;

6.1.4.7. A CONTRATADA receberá as demandas por meio de Ordem de Serviço, via sistema Sistema SEI;

6.1.4.8. 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;

6.1.4.9. O catálogo de serviço técnico de operação contemplará entradas do tipo requisição de serviço para a execução de tarefas de qualquer dos processos e procedimentos de operação, a fim de permitir que a CONTRATANTE demande serviços pelo catálogo, independentemente do processo ou procedimento;

6.1.4.10. O objeto contempla a execução de atividades rotineiras e continuadas, cuja granularidade inviabiliza que cada ação seja demandada pela CONTRATANTE. Com isso, a CONTRATADA deve executar todas as atividades rotineiras e continuadas necessárias à operação e sustentação dos ambientes sob sua responsabilidade técnica, independentemente de requisição do CONTRATANTE. O detalhamento das atividades de todos os serviços prestados pela CONTRATADA deverão constar em registros da ferramenta de gestão de serviços do CONTRATANTE;

6.1.4.11. As Ordens de Serviço 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 serviços realizados e entregues conforme a qualidade demandada e aprovada pela equipe de fiscalização do CONTRATANTE.

6.1.4.12. 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;

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

#### **6.1.5. Forma de execução e acompanhamento dos serviços**

##### **6.1.5.1. Ordem de Serviço ou Fornecimento de Bens**

a) Seguirá os procedimentos descritos no item "Procedimentos para encaminhamento e controle de solicitações".

##### **6.1.5.2. Recebimento Provisório**

a) O recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico do contrato quando da entrega do objeto resultante de cada ordem de serviço e consiste na emissão do termo de recebimento provisório que, por sua vez, consiste na "declaração formal de que os serviços foram prestados ou os bens foram entregues, para posterior análise das conformidades e qualidades baseadas nos requisitos e nos critérios de aceitação, de acordo com a alínea "a" do inciso I, e alínea "a" do inciso II do art. 73 da Lei nº 8.666, de 1993" (Inc. I do art. 33 da IN-01/2019/SGD);

b) Procedimentalmente, após o recebimento provisório dos serviços, o fiscal técnico realizará análise dos serviços entregue considerando:

c) A avaliação da qualidade dos serviços realizados a partir da aplicação de listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em CONTRATO;

d) Identificação de não conformidade com os termos contratuais;

e) Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica, a cargo dos Fiscais Administrativo e Técnico do CONTRATO;

f) Encaminhamento à CONTRATADA das eventuais demandas de correção, a cargo do Gestor do CONTRATO ou, por delegação de competência, do Fiscal Técnico do CONTRATO;

g) Cálculo e encaminhamento à CONTRATADA de indicação de eventuais glosas por descumprimento de níveis mínimos de serviço exigidos por parte do Gestor do CONTRATO.

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

##### **6.1.5.3. Recebimento Definitivo**

a) O recebimento definitivo será realizado pelo gestor do contrato, pelos fiscais técnico e requisitantes.

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

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

d) Verificação de aderência aos termos contratuais, a cargo do Fiscal Administrativo do CONTRATO;

e) O Termo de Recebimento Definitivo será emitido até 30 (trinta) dias corridos após a emissão do Termo de Recebimento Provisório.

##### **6.1.5.4. Procedimentos e prazos para emissão de notas fiscais**

- a) A Nota Fiscal deverá ser digitalizada, em formato PDF, e encaminhada por endereço eletrônico a ser repassado pela contratante, para fins de comprovação, liquidação e pagamento.
- b) O CONTRATANTE terá 10 (dez) dias úteis contados a partir do primeiro dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços para aferição e envio do Relatório Geral de Faturamento para a CONTRATADA que, por sua vez, terá 5 (cinco) dias úteis contados a partir do recebimento do Relatório Geral de Faturamento, para efetuar a verificação, contestação ou validação das informações repassadas pelo CONTRATANTE.
- c) Caso haja contestação, o CONTRATANTE terá 5 (cinco) dias úteis contados a partir do recebimento da contestação para decidir sobre aceitação ou recusa das justificativas;
- d) No prazo de até 5 (cinco) dias úteis, após o recebimento final do Relatório Geral de Faturamento com os ajustes efetuados, o GESTOR DO CONTRATO irá validar as alterações, emitir o Termo de Recebimento Definitivo (TRD) e autorizar a emissão da nota fiscal com o valor das glosas aplicadas já descontado.
- e) A apresentação da Nota Fiscal/Fatura pela CONTRATADA deverá ocorrer no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da autorização de faturamento emitida pelo CONTRATANTE (Termo de Recebimento Definitivo). Sendo que o pagamento somente será autorizado após ATESTE pelo(s) servidor(es) competente(s), condicionado este ato à verificação da conformidade e da adequação em relação aos serviços efetivamente prestados;
- f) Após recebimento e ateste da(s) Nota(s) Fiscal(is) o GESTOR do CONTRATO encaminha a documentação para a área administrativa para verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias.
- g) 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.
- h) A (s) Nota(s) Fiscal(is) deverá(ão) ser obrigatoriamente acompanhada(s) da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas na Instrução Normativa nº 3, de 11 de abriu de 2018.
- i) O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a(s) Nota(s) Fiscal (is) ou apresentada(s) expressa(m) os elementos necessários e essenciais à conformidade do documento, conforme definido na legislação aplicável;
- j) 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 sobreposto até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

#### **6.1.6. Prazos, horários de fornecimento de bens ou prestação dos serviços**

6.1.6.1. O horário padrão de trabalho será de segunda a sexta-feira das 08h00 às 19h00;

6.1.6.2. As atividades que demandam qualquer tipo de serviço que possam gerar impacto no funcionamento desta Fundação e/ou de seus sistemas deverão ser executadas prioritariamente fora do horário normal de expediente. Sendo que, todo e qualquer serviço eventualmente executado fora do horário de expediente, aos sábados, domingos e feriados, seja no ambiente da CONTRATADA ou no ambiente do 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.

#### **6.1.7. Local da prestação dos serviços**

6.1.7.1. A execução presencial dos Serviços ocorrerá na SCRN 702/703 – Bloco B – Asa Norte - CEP 70.720-620 – Brasília – DF - Telefones: (61) 3424-0100 - Fundação Cultural Palmares - Governo Federal;

6.1.7.2. O acesso remoto para a execução dos serviços será permitido apenas para os casos de atendimento imediato a incidentes e na execução de mudanças no ambiente computacional, quando autorizadas pelo CONTRATANTE;

6.1.7.3. Todos os deslocamentos necessários à sede da CONTRATANTE para o atendimento, serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, não havendo diferenciação no preço a ser pago para a sua execução.

#### **6.1.8. Documentação mínima exigida**

6.1.9. O CONTRATANTE, ao 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 junto à CONTRATADA ainda durante o período de execução mensal. Poderão ser solicitados outros indicadores além dos definidos nas Tabelas 6 e 7. Os dados deverão ser extraídos a partir dos dados registrados pela ferramenta de requisição de serviço, pela ferramenta de monitoramento do ambiente, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada, podendo a construção do dashboard ser realizada através de mecanismos intrínsecos das próprias ferramentas ou por ferramenta específica de Business Intelligence.

6.1.10. A CONTRATADA deverá ainda apresentar mensalmente o Relatório Geral de Faturamento, composto pelos seguintes relatórios gerenciais e técnicos, para comprovação e fiscalização dos serviços prestados:

- Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho;
- Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TI;
- Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal;
- Relatório mensal de ocorrência e não-conformidades no ambiente de TI;
- Plano mensal de execução de atividades continuadas;
- Relatório com a documentação dos profissionais.

Os relatórios gerenciais e técnicos deverão conter no mínimo as informações relacionadas na Tabela abaixo:

RELATÓRIO	INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS
Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Período de faturamento mensal.</li> <li>• Indicadores de nível de serviço e de desempenho, conforme descrito nas Tabela 6 e Tabela 7.</li> </ul>
Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estatísticas individualizadas de disponibilidade e de utilização de serviços e recursos críticos, sensíveis e essenciais, de acordo com a determinação do CONTRATANTE.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tempo médio entre falhas (MTBF) de serviços e recursos críticos, sensíveis e essenciais de acordo com a determinação do CONTRATANTE.</li> </ul>
Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quantidade de chamados encerrados dentro do período de apuração. Percentual de requisições e incidentes encerrados no período, para cada nível de atendimento (primeiro, segundo ou terceiro nível).</li> <li>Percentual de requisições e incidentes atendidos pelas equipes especializadas no período, por cada equipe especializada.</li> <li>Relação de incidentes e requisições não encerrados dentro dos níveis mínimos de serviço no período.</li> <li>Relação de incidentes e requisições reabertos ou cuja execução não foi confirmada pelo solicitante no período.</li> </ul>
Relatório mensal de ocorrência e não-conformidades no ambiente de TI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relação de ocorrências e não-conformidades detectadas para cada equipe especializada no período.</li> <li>Sugestões de cada equipe especializada para melhorias nos processos de execução das atividades.</li> </ul>
Plano mensal de execução de atividades continuadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planejamento para o próximo período mensal de execução de atividades continuadas, de acordo com a Item 6.1.13</li> </ul>

**Tabela 1: Informações obrigatórias nos relatórios de fiscalização e de acompanhamento de serviços.**

6.1.11. A seu critério, o CONTRATANTE poderá solicitar a comprovação de fidelidade das informações e dados apresentados nos relatórios através de auditoria nas ferramentas utilizadas. A auditoria será conduzida pela Equipe de Fiscalização Contratual do CONTRATANTE, sem qualquer ônus adicional.

6.1.12. 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 05 (cinco) dias úteis contados a partir da data de solicitação, implicarão em suspensão dos pagamentos, sanções e penalidades aplicáveis.

#### 6.1.13. Plano Mensal de Execução de Atividades Continuadas

6.1.13.1. Quando o 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 é um relatório que designa o conjunto de atividades que deverão ser executadas durante o mês subsequente, mediante aprovação do CONTRATANTE.

6.1.13.2. 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, para aprovação do CONTRATANTE.

6.1.13.3. O 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 o CONTRATANTE aprove o plano. O plano de execução deverá conter o detalhamento das tarefas a serem executadas, o responsável por cada tarefa, e as suas datas previstas de início e conclusão. Durante a execução mensal, todas as tarefas relativas ao plano de atividades continuadas deverão ser devidamente registradas na ferramenta de requisição de serviço.

6.1.13.4. Não fazem parte do escopo do plano mensal de atividades a execução de tarefas corriqueiras ou repetitivas pelas equipes especializadas, que não dependam de um planejamento prévio. 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.

#### 6.1.14. Papéis e responsabilidades por parte da contratante e da contratada

6.1.14.1. A CONTRATADA deverá indicar PREPOSTO, que será responsável por acompanhar a execução do CONTRATO e atuar como interlocutor administrativo principal junto ao CONTRATANTE incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder às questões legais e administrativas referentes à execução contratual. Ao PREPOSTO cabe, por exemplo, a responsabilidade pelas seguintes atividades:

a) Executar os procedimentos administrativos referentes aos profissionais da CONTRATADA alocados para execução dos serviços contratados, tais como acompanhar e controlar a frequência, controlar afastamentos, (seja por motivo de férias, atestados médicos ou outros afastamentos programados ou não) e, ainda, responder por qualquer assunto administrativo e de recursos humanos entre os colaboradores da CONTRATADA e as operações da empresa;

b) Responder por todas as questões administrativas da CONTRATADA junto ao CONTRATANTE, bem como, receber e responder ofícios e solicitações administrativas, controlar o uso de recursos computacionais e de comunicações pelos colaboradores da CONTRATADA, manter atualizados os requisitos técnicos e habilitatórios necessários à execução do contrato;

c) Assegurar que as determinações do CONTRATANTE sejam disseminadas junto aos profissionais envolvidos na prestação dos serviços com vistas à correta execução dos serviços contratados;

d) Informar ao gestor do contrato sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços contratados;

e) Formalizar junto a CONTRATANTE eventos de afastamento ou substituição de colaboradores diretamente envolvidos na execução dos serviços; e

f) Desenvolver outras atividades administrativas de responsabilidade da CONTRATADA, principalmente quanto ao controle de informações relativas ao seu faturamento mensal e apresentação de documentos, quando solicitado.

6.1.14.2. O PREPOSTO não poderá acumular papel, cobrir requisitos de qualificação técnica ou ser substituto de profissionais, na operação técnica da prestação dos serviços contratados;

6.1.14.3. Os papéis e atividades desenvolvidas e desempenhadas por este profissional não serão objeto de faturamento separado pela CONTRATADA, os custos deverão estar inclusos na formação de preço da proponente no perfil Gerente de Operação/Preposto;

6.1.14.4. O preposto ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências da FCP 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, conforme orienta o Acórdão nº 1.382/2009 - Plenário, abaixo:

"determinação ao Ministério dos Transportes, em relação aos serviços de Tecnologia da Informação, para que exija das empresas CONTRATADAS a designação formal de preposto a ser mantido no local dos serviços, para representá-las durante a execução contratual (item 9.1.12, TC- 021.988/2007-8, Acórdão nº 1.382/2009- Plenário)".

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

6.1.14.6. **Gestor do Contrato:** servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente. O Gestor do contrato será responsável por:

- a) Encaminhamento formal de demandas à contratada;
- b) Manutenção do Histórico de Gestão do Contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato, por ordem histórica;
- c) Encaminhamento das demandas de correção à contratada, sendo permitida a delegação aos fiscais do contrato;
- d) Encaminhamento de indicação de glosas e sanções para a Área Administrativa;
- e) Autorização para faturamento, com base nas informações produzidas no Termo de Recebimento Definitivo, a ser encaminhada ao preposto da contratada; e
- f) Encaminhamento à Área Administrativa de eventuais pedidos de modificação contratual

6.1.14.7. **Fiscal Técnico:** servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato e ainda:

- a) Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Provisório quando da entrega do objeto constante na Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens;
- b) Avaliação da 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, em conjunto com o Fiscal Requisitante do Contrato;
- c) Identificação de não conformidade com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Requisitante do Contrato;
- d) Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica, em conjunto com o Fiscal Administrativo do Contrato;
- e) Encaminhamento das demandas de correção à contratada, caso disponha de delegação de competência do Gestor do Contrato;
- f) Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo, com base nas informações produzidas no recebimento provisório, na avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e na conformidade e aderência aos termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Requisitante do Contrato;
- g) Apoio ao Fiscal Requisitante do Contrato na verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;
- h) Verificação de manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do contrato, em conjunto com o Fiscal Requisitante do Contrato; e
- i) Apoiar ao Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato;

6.1.14.8. **Fiscal Requisitante:** servidor representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação e ainda:

- a) Participar da reunião inicial;
- b) Avaliar a qualidade dos bens recebidos;
- c) Elaborar e assinar o Termo de Recebimento Definitivo;
- d) Verificar, com apoio do Fiscal Técnico, manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;
- e) Assinar a Ordem de Serviço;
- f) Assinar do Termo de Recebimento Definitivo;
- g) Verificar a manutenção das condições de habilitação definidas na licitação continuam satisfeitas;
- h) Analisar, juntamente com o Fiscal Técnico, o Termo de Suporte e os cadastros da FCP junto a Central de Suporte da Contratada;
- i) Verificar a manutenção das condições definidas no Modelo de Gestão do Contrato.
- j) Encaminhar a solicitação da abertura de processo de Apuração de Responsabilidade Contratual ao Gestor do Contrato, caso sejam identificadas irregularidades por parte da Contratada no fornecimento de bens.
- k) Avaliação da 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, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato;
- l) Identificação de não conformidade com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato;
- m) Encaminhamento das demandas de correção à contratada, caso disponha de delegação de competência do Gestor do Contrato;
- n) Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo, com base nas informações produzidas no recebimento provisório, na avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e na conformidade e aderência aos termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato;
- o) Verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, com apoio do Fiscal Técnico do Contrato;
- p) Verificação de manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato; e
- q) Apoiar ao Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato;

6.1.14.9. **Fiscal Administrativo:** servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos. e ainda:

- a) Verificação de aderência aos termos contratuais;
- b) Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato;
- c) Encaminhamento das demandas de correção à contratada, caso disponha de delegação de competência do Gestor do Contrato;
- d) Verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento;
- e) Apoio ao Fiscal Requisitante do Contrato na verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação; e
- f) Apoio ao Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato.

#### 6.1.15. Forma de pagamento

6.1.15.1. A prestação dos serviços será remunerada a partir da garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização dos serviços que compõem a infraestrutura de TI do CONTRATANTE. O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado de acordo com a efetiva execução dos serviços, aplicados os descontos relativos ao eventual descumprimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos, bem como das demais obrigações contratuais. Assim, o valor mensal a ser pago pelo serviço será calculado com base na fórmula abaixo:

$$\text{Remuneração Mensal} = \left[ \left( \frac{\text{Valor Anual Contratado}}{12} \right) - \text{Ajuste Nível de Serviço} \right]$$

- **Renumeração Mensal** = valor mensal a ser pago à CONTRATADA.
- **Valor Anual Contratado** = Valor Total anual estabelecido em CONTRATO.
- **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.

6.1.15.2. Não haverá qualquer espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a CONTRATADA supere as metas de níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimo exigidos, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.

#### 6.1.16. **Formas de transferência de conhecimento**

6.1.16.1. 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 para o CONTRATANTE todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.

6.1.16.2. Com vista a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA se compromete a habilitar equipe de técnicos do CONTRATANTE no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo deste CONTRATO, repassando todo o conhecimento necessário para tal.

6.1.16.3. O 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.

6.1.16.4. Após o Período de Adaptação Operacional (PAO), a CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), 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) Os processos, cronograma e outros recursos, que deverão ser usados para garantir que o CONTRATANTE retenha o conhecimento sobre as operações e os processos de gerenciamento e operação da Infraestrutura de TI.

6.1.16.5. A CONTRATADA deverá descrever, dentro do Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento à equipe técnica do CONTRATANTE.

6.1.16.6. A CONTRATADA deverá propor reuniões periódicas com a equipe técnica do CONTRATANTE visando à transferência de conhecimento sobre o ambiente tecnológico, ao alinhamento dos trabalhos das equipes e à apresentação das mudanças e novas configurações no ambiente.

6.1.16.7. Todo processo, base de dados, aprendizado e documento produzido em decorrência da prestação dos serviços será de propriedade do CONTRATANTE.

6.1.16.8. O Plano de Transferência de Conhecimento (PTC) deverá ser revisado periodicamente ou quando houver alterações de grande impacto em seu conteúdo. Em ocorrendo nova licitação, com mudança do fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar relatório final, contendo o Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), e todos os demais documentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços.

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

6.1.17.1. Quando restarem 03 (três) meses antes da data do efetivo término do contrato de prestação dos serviços, a CONTRATADA deve prestar para o 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 o CONTRATANTE.

6.1.17.2. Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá repassar para a LICITANTE vencedora do novo certame ou para técnicos da própria CONTRATANTE, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários a continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito da prestação de serviço do contrato atual.

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

6.1.17.4. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pelo CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços, constituirá quebra de contrato, sujeitando-se as obrigações em relação a todos os danos causados ao CONTRATANTE por esta falha.

6.1.17.5. 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.

6.1.17.6. A CONTRATADA compromete-se a fornecer para o CONTRATANTE toda a documentação relativa à prestação dos Serviços que esteja em sua posse.

6.1.17.7. Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá:

6.1.17.8. Devolver equipamentos e bens de propriedade do CONTRATANTE, incluindo, mas não limitado aos listados nas cláusulas do contrato e os bens intangíveis, como software, descrição de processos e rotinas de diagnóstico.

6.1.17.9. Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados, e a propriedade intelectual destes documentos, repassada através de meio formal, a equipe de Gestão do Contrato.

6.1.17.10. Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para o CONTRATANTE durante a prestação dos serviços.

6.1.17.11. Participar, em conjunto com o CONTRATANTE, sob sua solicitação, da consolidação do Plano de Transferência do Conhecimento.

6.1.17.12. 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) Descriptivo 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) Entregar a ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI 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.
- f) Plano de Transferência de Conhecimento consolidado.

## 6.2. Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle

Grupo	Item	Descrição	Quantidade mensal	Quantidade anual
1	1	Serviços Técnicos Especializados de Atendimento a Usuário de TIC	1	12
	2	Serviços Técnicos Especializados de Operação da Infraestrutura de TIC	1	12

## 6.3. Mecanismo 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.

Documento	Função	Emissor	Destinatário	Periodicidade
Ofício	Informações diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário
E-mail	Informações diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário
Ordem de serviço	Autorização para prestação de serviço	Contratante	Contratada	Sempre que necessário
Termo de recebimento provisório	Recebimento provisório dos serviços	Contratante	Contratada	Sempre que necessário
Termo de recebimento definitivo	Recebimento definitivo dos serviços	Contratante	Contratada	Sempre que necessário
Ata de reunião	Informações diversas	Contratante/Contratada	Contratante/Contratada	Sempre que necessário
Termo de Encerramento do Contrato	Encerramento oficial do contrato	Contratante	Contratada	No final do contrato

Tabela 2: Forma de comunicação entre contratante e contratada.

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

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

6.4.3. O Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS.

6.4.4. A CONTRATADA também estará sujeita ao cumprimento das diretrizes aplicáveis estabelecidas na política de segurança da informação e comunicações do CONTRATANTE, bem como suas respectivas normas complementares – às quais ao CONTRATANTE incumbe dar o devido conhecimento.

## 6.5. Detalhamento do modelo de execução

6.5.1. O atendimento ao objeto desta contratação deverá levar em consideração, como referência inicial, o atendimento aos requisitos. É resultado esperado desta contratação a redução do volume bruto de chamados de suporte, especialmente no tocante aos incidentes na infraestrutura de TI, a partir da melhoria da gestão e do aprimoramento dos métodos proativos.

6.5.2. Independentemente do escalamento entre os diferentes níveis de atendimento sob responsabilidade da CONTRATADA, o chamado deve atender globalmente os tempos máximos estabelecidos para incidentes e requisições de serviço. Os incidentes, requisições e problemas serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pelo CONTRATANTE, considerando-se: impacto, urgência e prioridade.

a) Impacto: o impacto reflete o efeito de uma requisição ou incidente sobre o negócio ou ativos de TI do CONTRATANTE. A classificação dos incidentes, requisições e problemas quanto ao impacto será determinada pela abrangência do incidente e a quantidade de pessoas afetadas.

b) Urgência: a urgência é determinada pela necessidade da instituição de que os serviços sejam restabelecidos dentro de um determinado prazo. Serviços e recursos de TI distintos têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua relevância para a missão institucional. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente caso não haja atendimento em curto prazo.

c) Prioridade: a prioridade estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições e incidentes devem ser resolvidos e atendidos. Ela definirá o prazo para início de atendimento e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento.

6.5.3. Na tabela abaixo seguem os critérios para definição do impacto das solicitações.

Impacto	Fatos Determinantes
Muito alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional do CONTRATANTE.</li> <li>Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas ou recursos críticos ou sensíveis.</li> <li>Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TI prestados à população.</li> <li>Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.</li> </ul>
Alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização.</li> <li>Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais.</li> </ul>
Médio	<ul style="list-style-type: none"> <li>A falha impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema em um equipamento ou sistema específico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário).</li> <li>O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.</li> </ul>
Baixo	<ul style="list-style-type: none"> <li>A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários.</li> <li>O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão.</li> <li>Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário.</li> </ul>
Muito baixo	<ul style="list-style-type: none"> <li>O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação.</li> <li>O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência.</li> <li>A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário.</li> </ul>

Tabela 3: Critérios para definição do impacto das solicitações.

6.5.4. Na tabela abaixo seguem os critérios para definição da urgência das requisições.

Impacto	Fatos Determinantes
Muito alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional da FCP.</li> <li>Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas ou recursos críticos ou sensíveis.</li> <li>Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TIC prestados à população.</li> <li>Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização.</li> <li>O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo.</li> <li>O sistema ou recurso é crítico ou sensível.</li> <li>Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.</li> </ul>
Alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível.</li> <li>O sistema ou recurso é essencial.</li> </ul>
Médio	<ul style="list-style-type: none"> <li>O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível.</li> <li>Definido para usuários comuns.</li> </ul>
Baixo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata.</li> </ul>
Muito baixo	<ul style="list-style-type: none"> <li>O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.</li> </ul>

Tabela 4: Critérios para definição de urgência das solicitações

6.5.5. Os critérios definidos nas tabelas acima são balizadores para a categorização dos chamados na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC.

6.5.6. Os critérios definidos nas tabelas acima são balizadores para a categorização dos chamados na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC.

6.5.7. A cada valor de prioridade entre um e cinco está associado um nível de serviço relativo ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução.

6.5.8. Segue abaixo a tabela de Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em Função do Impacto e da Urgência:

IMPACTO	URGÊNCIA				
	MUITO BAIXA	BAIXA	MÉDIA	ALTA	MUITO ALTA
MUITO ALTO	2	2	2	1	1
ALTO	3	2	2	1	1
MÉDIO	4	4	4	2	2
BAIXO	5	5	4	3	3
MUITO BAIXO	5	5	4	4	3

Tabela 5: Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em Função do Impacto e da Urgência.

6.5.9. A CONTRATANTE estabeleceu critérios para classificação dos chamados em níveis de "impacto" e "urgência", seguindo as diretrizes estabelecidas nas Tabelas 3 e 4. O Catálogo de Serviços ao Usuário de TIC vincula cada atendimento presente no catálogo com um determinado grau de impacto.

6.5.10. Os sistemas e recursos de TIC a serem suportados pela CONTRATADA, estabelecendo os requisitos de urgência para cada sistema ou recurso. Com base no cruzamento das informações, seguindo o disposto na Tabela do item 5, é definida a prioridade de cada atendimento. As classificações de "impacto" e "urgência" presentes dos sistemas e Catálogos de Serviços, poderão ser revistas, assim como poderão ser incluídos novos itens no catálogo de serviços ou na relação de sistemas e recursos de TIC, de acordo com a necessidade da FCP.

6.5.11. Sempre que a requisição de serviço puder ser agendada para data posterior, ela deverá ter o "impacto" e a "urgência" definidos como "baixos", e deverá ser definida na ferramenta de requisição de serviço uma data para sua execução.

6.5.12. A fim de criar um limitador do esforço máximo necessário para o cumprimento dos níveis mínimos de serviço, as solicitações classificadas como de prioridades "1" e "2" somadas não poderão exceder a 50% (cinquenta por cento) dos chamados do período mensal. Caso os chamados classificados com prioridades "1" e "2" excedam o limite máximo de 50% das solicitações em um determinado mês, não será observado pela FCP o acordo de nível de serviço correspondente no que excede o limite (em ambos os casos será observado o acordado para a prioridade "3").

6.5.13. O tempo de início de tratamento do chamado (TIT) é o tempo transcorrido desde o recebimento da comunicação do incidente ou solicitação, por qualquer um dos canais disponíveis (chamada telefônica, email, interface de autoatendimento web), e o seu consequente registro no sistema de requisição de serviço, até a sua atribuição no sistema ao técnico responsável pela primeira intervenção para a solução, independentemente de o atendimento ser realizado de forma presencial ou de forma remota. No caso da requisição ser feita por chamada telefônica, o TIT é o intervalo entre o início do atendimento pelo atendente e a consequente geração do número do chamado até a efetiva designação de um colaborador para o atendimento da solicitação (que poderá ser o próprio atendente, no caso de resolução do problema em primeiro nível). O registro do "TIT" é, portanto, de responsabilidade exclusiva do atendimento remoto na central de serviços. No caso do atendimento via telefone, deverão ser desconsideradas as estatísticas as chamadas inconclusas ou que não obtiverem êxito em transmitir completamente as informações relativas ao problema.

6.5.14. O tempo máximo para solução do chamado (TMS) é o tempo máximo para a resolução do incidente ou atendimento da requisição de serviço, contado do momento do registro da solicitação até o encerramento dela no sistema. No que diz respeito ao atendimento presencial ao usuário, o tempo transcorrido em dias e horários não úteis (finais de semana, feriados e horários entre 18:00h e 08:00h) não será considerado para efeito do cálculo do TMS.

6.5.15. Os prazos máximos para início do tratamento e de solução dos incidentes ou requisições, de acordo com o nível de prioridade de atendimento, estão descritos na Tabela abaixo, desde que a solução da requisição ou tratamento do incidente dependa exclusivamente da CONTRATADA.

6.5.16.

Prioridade	Tempo de Início do Tratamento do Chamado (TIT)	Incidentes	Requisições	Requisições Planejadas
		Tempo Máximo para Solução do Incidente (TMSI)	Tempo Máximo para Solução da Requisição (TMSR)	Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada (TMSP)
1	Em até 30 min	Em até 12h	Em até 24h	De acordo com o Cronograma Proposto pelo CONTRATANTE e aceito pela CONTRATADA
2	Em até 35 min	Em até 16h	Em até 48h	
3	Em até 40 min	Em até 24h	Em até 72h	
4	Em até 60 min	Em até 120h	Em até 240h	
5	Em até 240 min	Em até 240h	Em até 480h	

Tabela 5: Prazos máximos para início de tratamento e para solução de incidentes e requisições

6.5.17. Caso a razão do incidente não seja conhecida, nos casos de recorrência de incidentes do mesmo tipo com diversos usuários, ou quando a abrangência do incidente extrapolar a necessidade individual do usuário solicitante deverá ser informada a CONTRATADA para acompanhar na análise do problema que provocou o(s) incidente(s) e para acompanhar na busca da sua causa raiz.

6.5.18. Pode ser que, durante a análise do problema, haja a reclassificação do impacto do incidente originalmente reportado.

6.5.19. Caso um problema esteja relacionado com diversos incidentes ainda abertos, o encerramento dos diversos chamados com o mesmo objeto poderá ser realizado de forma agrupada a partir da resolução do problema, e, caso isso ocorra, o nível de serviço deverá ser observado em relação ao encerramento do problema.

6.5.20. Os usuários VIPs serão aqueles ocupantes do GABINETE/FCP ou superior, incluindo seus substitutos. Para qualquer um dos usuários definidos como "VIP", o impacto e a urgência do incidente ou requisição devem ser sempre classificados como "Muito Alto(a)", não importando a natureza do serviço

afetado.

6.5.21. Serão pagos à CONTRATADA os serviços efetivamente prestados, considerando-se o atendimento aos requisitos de disponibilidade e os níveis mínimos de serviço exigidos para esta contratação. Do valor total mensal dos serviços prestados, o CONTRATANTE descontará valor referente aos redutores de pagamento para se chegar ao valor total mensal que deverá constar na nota fiscal emitida pela CONTRATADA. Serão pagos os serviços prestados mediante pareceres favoráveis da equipe de fiscalização do contrato, e também mediante a apresentação dos documentos comprobatórios de conformidade comercial, fiscal e trabalhista, apresentados mensalmente pela CONTRATADA.

#### 6.5.22. Das Requisições Planejada

6.5.22.1. As Requisições Planejadas são aquelas que possuem prazo de atendimento superior a 24 horas e será iniciada com abertura de uma Demanda de Serviço. O Contratante poderá definir outro fluxo de metodologia para criação e controle das Requisições Planejadas caso entenda necessário.

6.5.22.2. Quando o CONTRATANTE demandar a execução de Requisições Planejadas, a CONTRATADA deverá apresentar uma proposta de execução destas atividades com a avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança.

6.5.22.3. O Tempo Máximo para Solução das Requisições Planejadas será definido pelo CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA propor.

6.5.22.4. Não fazem parte do escopo das Requisições Planejadas a execução de tarefas corriqueiras ou repetitivas pelas áreas especializadas, que não dependam de um planejamento prévio.

6.5.22.5. As Requisições Planejadas tem por objetivo o atendimento de eventuais demandas/necessidades da Contratante, que podem ser caracterizadas por melhoria no ambiente, manutenção dos procedimentos de trabalho da FCP, evolução e/ou implantação de Itens de Configuração que constituem um serviço de infraestrutura de TIC.

6.5.22.6. Seguem alguns exemplos de Requisições Planejadas

- Reestruturação na troca de equipamento de infraestrutura;
- Atualização de parque tecnológico;
- Instalação de novos equipamentos;
- Atualização de sistema;
- Migração de sistema.

6.5.22.7. As Requisições Planejadas poderão ser executadas em horários diferentes do que das 08:00 as 19:00, inclusive em sábado, domingo e feriados.

6.5.22.8. As Requisições Planejadas devem estar em conformidade com as práticas da biblioteca ITIL v3 ou versão superior.

6.5.22.9. Nas Requisições Planejadas incidirão glosas conforme as definidas na tabela de Termo de Serviço (TRS).

6.5.22.10. A CONTRATADA deverá realizar verificação da qualidade dos serviços gerados antes de sua entrega, cabendo ao CONTRATANTE também realizar a verificação da qualidade com vistas ao aceite dos produtos.

6.5.22.11. Mesmo uma demanda de serviço já fechada poderá ser objeto de auditoria pelo CONTRATANTE ou a seu comando e, no caso de observadas incorreções, será aberta nova demanda de serviço, para ajustes nos produtos e serviços entregues. Esses registros serão realizados em relatório de auditoria a ser anexado à nova demanda de serviço.

6.5.22.12. A CONTRATADA, para toda demanda de serviço recebida, deverá gerar os artefatos encomendados de acordo com os respectivos cronogramas, entregando produtos dentro dos padrões de qualidade e de compatibilidade técnica, conforme as metodologias, procedimentos, métodos e padrões do CONTRATANTE ou por ele indicados.

6.5.22.13. Em hipótese alguma a CONTRATADA poderá justificar o não atendimento satisfatório dos níveis de serviços mínimos dos demais serviços por estar executando atividades no âmbito de qualquer Requisição Planejada.

6.5.22.14. A CONTRATADA deverá propor melhoria no ambiente da FCP mensalmente no Relatório mensal de execução de Requisições Planejadas, ou sempre que necessário, visando a adoção das melhores tecnologias disponíveis no mercado. Sempre que a CONTRATADA entender ser necessário o planejamento da execução de uma atividade, ela poderá sugerir e apresentar um plano para a sua execução no próximo período mensal, para aprovação do CONTRATANTE. Caso o plano seja aprovado, o CONTRATADA deverá proceder com a criação da Demanda de Serviço autorizando formalmente a sua execução. Se o plano mensal de execução não for aprovado, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes necessários até que o CONTRATANTE aprove o plano. O plano de execução deverá conter o detalhamento das tarefas a serem executadas, o responsável por cada tarefa, e as suas datas previstas de início e conclusão. Durante a execução mensal, todas as tarefas relativas às Requisições Planejadas deverão ser devidamente registradas na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.

6.5.22.15. A execução financeira das Requisições Planejadas faz parte da Contratação de Preço Fixo, a qual é paga mensalmente à CONTRATADA e serão utilizadas no controle das entregas para avaliação de possíveis glosas e sanções contratuais.

#### 6.6. Qualidade dos produtos e serviços

6.6.1. Visando atender o padrão de qualidade dos serviços exigidos pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá:

a) Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas.

b) Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.

c) Refazer todos os serviços que, a juízo da equipe de fiscalização do contrato, de forma fundamentada, não forem consideradas satisfatórias, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas.

d) Executar fielmente o objeto contratado de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade.

6.6.2. A CONTRATADA deverá criar mecanismos para realizar enquetes ou pesquisas de satisfação, através de ferramentas automatizadas. A CONTRATADA deverá armazenar todos os resultados das pesquisas de satisfação bem como a geração de relatórios e dashboards. Os relatórios de pesquisa de satisfação serão utilizados como insumo para medição do Índice de Satisfação do Atendimento ao Usuário, entre os valores 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito). As pesquisas deverão ser realizadas de forma compulsória, podendo ou não utilizar algum mecanismo de amostragem, e o CONTRATANTE poderá também definir junto à CONTRATADA a realização de pesquisas em momentos específicos.

6.6.3. Ainda, objetivando atender ao padrão de qualidade dos serviços e produtos entregues, a CONTRATADA deverá:

a) Efetuar adequação das instalações e procedimentos realizados quanto à eficiência, eficácia, ocorrência de reincidência, segurança, conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.

b) Adequar a redação de documentos e relatórios quanto à clareza, objetividade, detalhamento técnico e conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.

c) Caso os produtos entregues estejam fora dos padrões de qualidade será exigida a readequação dos mesmos, sem prejuízo das penalidades aplicáveis.

6.6.4. Serão pagos à CONTRATADA os serviços efetivamente prestados, considerando-se o atendimento aos requisitos de disponibilidade e os níveis mínimos de serviço exigidos para esta contratação. Do valor total mensal dos serviços prestados, o CONTRATANTE descontará valor referente aos redutores de pagamento para se chegar ao valor mensal que deverá constar na nota fiscal emitida pela CONTRATADA. Serão pagos os serviços prestados mediante pareceres favoráveis da equipe de fiscalização do contrato, e também mediante a apresentação dos documentos comprobatórios de conformidade comercial, fiscal e trabalhistas, apresentados mensalmente pela CONTRATADA.

## 7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

### 7.1. Critérios de aceitação

7.1.1. 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.

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

7.1.3. Os chamados técnicos somente poderão ser atestados e validados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e todos os produtos e serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e aprovada pela Equipe de Gestão do Contrato.

7.1.4. Uma requisição de serviço ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço ou incidente, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas. Em todos os casos de não cumprimento dos níveis mínimos de serviços exigidos serão aplicados os ajustes de pagamento definidos, sem prejuízo da aplicação das demais sanções contratuais cabíveis.

### 7.2. Procedimentos de testes e inspeção

7.2.1. O CONTRATANTE reserva-se ao direito de promover avaliações, inspeções e diligências visando esclarecer quaisquer situações relacionadas à prestação dos serviços contratados, sendo obrigação da CONTRATADA acolhê-las.

### 7.3. Níveis mínimos de serviço exigidos

7.3.1. Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas. Este conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

7.3.2. O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos níveis mínimos de serviço, e, caso não obedeçam, serão aplicadas as glosas correspondentes, que estão definidas na Tabela 8. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente da Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC ou na solução de Business Intelligence, ou similar.

Sigla	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
INS1	Índice de Satisfação do Usuário	Média aritmética da pontuação atribuída ao atendimento, entre 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito), dentro do universo de usuários pesquisados. O Índice de Satisfação dos Usuários (ISU) será calculado pela média das notas obtidas nas avaliações dos usuários, conforme fórmula abaixo: ISU = $\sum NA / \sum CCFM$ Onde: ISU: Índice de Satisfação dos Usuários $\sum NA$ : Total das Notas de Avaliação $\sum CCFM$ : Total de Chamados Fechados no Mês OBS: Os chamados que não forem avaliados pelos usuários, para fins de cálculo do ISU, receberão nota 04 (quatro).	Pontos	Maior ou Igual a 4 pontos
INS2	Índice de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela 5 divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 98% para cada nível de prioridade.
INS3	Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução do chamado (TMS) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela 5, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 90% para cada nível de prioridade.
INS4	Índice de recusa de serviço	Quantidade de chamados rejeitados por não atendimento da demanda do usuário	% (Percentual)	Menor ou igual 3% do total de chamados mensal
INSS	Índice de soluções documentadas com link para a Base de Conhecimento	Quantidade de chamados encerrados com documentação da Base de Conhecimento	% (Percentual)	Maior ou igual a 95,0% do total de chamados mensal

Tabela 6: Níveis Mínimos de Serviço.

#### 7.4. Níveis Mínimos de Desempenho

7.4.1. Paralelamente aos atendimentos previstos no catálogo de serviços, serão também prestados serviços de sustentação da infraestrutura que suporta os sistemas e recursos do ambiente de TIC.

7.4.2. Estes sistemas e recursos deverão ser sustentados pela CONTRATADA de modo a atender critérios rígidos de qualidade definidos em indicadores de desempenho.

7.4.3. Os serviços de sustentação dos sistemas informatizados e demais recursos do ambiente de TIC da FCP estão divididos em quatro categorias:

- **Serviços Críticos:** sustentação de sistemas e recursos disponibilizados ao público externo (sociedade);
- **Serviços Sensíveis:** sustentação de sistemas e recursos disponibilizados ao público interno, relativos a atividades fim da instituição;
- **Serviços Essenciais:** sustentação de sistemas e recursos disponibilizados ao público interno, relativos a atividades meio ou de apoio à missão da instituição;
- **Serviços Básicos:** sustentação de sistemas e recursos que são base para serviços críticos, sensíveis e essenciais.

7.4.4. O desempenho dos serviços de TIC é medido de acordo com o seu grau de disponibilidade. O indicador de desempenho para cada serviço será calculado em função da disponibilidade do serviço ou recurso de TIC para o usuário, levando em consideração todos os seus componentes (recursos de rede, bancos de dados, servidores de aplicação, etc.).

7.4.5. Caso os valores dos indicadores de desempenho não atinjam os valores mínimos da Tabela do item 6, serão aplicadas as glosas correspondentes. Os indicadores de desempenho serão calculados a partir das informações disponíveis na ferramenta de monitoramento do ambiente de TI.

#### 7.4.6. Indicadores de Nível Serviço e Metas

Sigla	Indicador de desempenho	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
IND1	Índice de Disponibilidade dos Serviços e Recursos Críticos (Geral)	Tempo de disponibilidade de serviços e recursos relacionados como críticos nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,9%
IND2	Índice de Disponibilidade dos Serviços e Recursos Sensíveis (Geral)	Tempo de disponibilidade de serviços e recursos relacionados como sensíveis nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,7%
IND3	Índice de Disponibilidade dos Serviços e Recursos Essenciais (Geral)	Tempo de disponibilidade de serviços e recursos relacionados como essenciais nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,5%
IND4	Índice de Disponibilidade dos Serviços e Recursos Básicos (Geral)	Tempo de disponibilidade de serviços e recursos relacionados como essenciais nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,3%
IND5	Índice de Disponibilidade do Recurso Essencial "E-mail"*	Tempo de disponibilidade do recurso essencial "E-mail" relacionado nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,9%
IND6	Índice de Disponibilidade do Recurso Essencial "Acesso à Internet"*	Tempo de disponibilidade do recurso essencial "acesso à internet" relacionado nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,9%
IND7	Índice de Disponibilidade do Recurso Básico "Comunicação de Dados"	Tempo de disponibilidade do recurso essencial "acesso à internet" relacionado nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,5%
IND8	Índice de Disponibilidade do Sistema Básico "Webservices"[1]	Tempo de disponibilidade do sistema básico "Webservices" relacionado nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,9%
IND9	Índice de Disponibilidade do Sistema Básico "Tarefas"[2]	Tempo de disponibilidade do sistema básico "Tarefas" relacionado nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação, vezes cem	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,9%
IND10	Índice de Disponibilidade dos Sistemas de Monitoramento e de geração de dashboards e Estatísticas[3]	Tempo de disponibilidade do sistema básico "Tarefas" relacionado nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação, vezes cem	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,5%

Tabela 7: Níveis Mínimos de Desempenho.

[1] Estes serviços não contribuem para o cálculo dos índices gerais (IND1, IND2, IND3 e IND4).

[2] Estes serviços não contribuem para o cálculo dos índices gerais (IND1, IND2, IND3 e IND4).

[3] Estes serviços não contribuem para o cálculo dos índices gerais (IND1, IND2, IND3 e IND4).

**7.4.7.** A mensuração de níveis de serviço e de desempenho mínimos é um critério claro e objetivo estabelecido pela FCP para aferir a qualidade dos serviços contratados. Além de cumprir as metas estabelecidas para os níveis mínimos de serviço e desempenho, a CONTRATADA deverá atender também aos demais critérios e condições estabelecidas neste Termo de Referência para a aceitação dos serviços prestados. A execução dos serviços será assistida pela equipe de fiscalização do contrato com a finalidade de verificar e orientar em detalhes os procedimentos adotados.

**7.4.8.** O cálculo dos indicadores de nível de serviço e de desempenho deverá levar em consideração o seguinte:

a) Os indicadores de nível de serviço serão medidos, avaliados e calculados mensalmente, tendo como referência os incidentes e requisições encerrados naquele mês, considerando às 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado;

b) Os indicadores de desempenho também serão avaliados mensalmente. A abrangência dos indicadores desempenho e a sua forma de cálculo serão definidos pela FCP, e o mecanismo automatizado de cálculo a partir dos dados de monitoramento será implantado pela CONTRATADA sob supervisão da FCP;

c) A soma total das glosas aplicadas em função do não atendimento dos níveis mínimos de serviço e dos indicadores mínimos de desempenho não deverá ser superior a 30% (trinta por cento) do faturamento mensal máximo. Caso seja superado este limite, o saldo devedor poderá ser aplicado na fatura dos meses subsequentes, à exceção do último mês de vigência do contrato;

d) Caso fique caracterizado que a indisponibilidade foi provocada por evento externo ou alheio à capacidade reativa e proativa da CONTRATADA, esta indisponibilidade não será considerada no cálculo dos indicadores de desempenho;

e) As indisponibilidades programadas por mudanças autorizadas não serão computadas nos indicadores de desempenho;

f) Nos casos em que o chamado não puder ser resolvido em primeiro nível e o atendimento de segundo e terceiro nível não for de responsabilidade da CONTRATADA, o chamado não será utilizado para cômputo do indicador INS3;

g) No caso do indicador de atendimento INS3, não serão computados os tempos em que a solicitação aguarda retorno de informações do solicitante, ou quando não existirem todos os pré-requisitos disponíveis de imediato (por exemplo, quando o solicitante não está presente no ponto de atendimento presencial);

h) Ainda em relação ao indicador INS3, caso o atendimento demandado requeira naturalmente mais tempo para ser atendido do que o previsto para o seu nível de prioridade (por exemplo, no caso de um incidente grave que demande restauração do backup), o atendimento não entrará no cômputo do indicador quando houver a devida justificativa. Isto não exclui a responsabilidade da contratada de implantar, dentro dos recursos disponíveis, mecanismos para garantir que todos os atendimentos sejam realizados dentro dos prazos previstos (por exemplo, adotando mecanismos de disaster recovery);

i) A CONTRATADA deverá lançar mão de todos os meios que julgar necessários para alcançar os indicadores de desempenho especificados (IND1 a IND10), tais como a adoção de mecanismos de redundância e verificação proativa. Nos casos em que os índices não forem atingidos, o CONTRATANTE somente considerará as justificativas da CONTRATADA nos casos em que os métodos proativos não forem implantados por questões que fujam das possibilidades da CONTRATADA;

j) Para inclusão de novos itens no Catálogo de Serviços cuja classificação de impacto seja “ALTO” ou “MUITO ALTO”, a FCP concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução;

k) Caso sejam ativados novos sistemas ou recursos de TI cuja classificação tenha urgência considerada “ALTA” ou “MUITO ALTA”, a FCP concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA adequar seus procedimentos de execução.

**7.4.9.** Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando o disposto na Tabela abaixo, que estabelece valores de pontuação para os desvios em relação aos parâmetros de serviço mínimos definidos. A cada dez (10) pontos (inteiros) acumulados será descontado 1% do montante mensal a ser pago à CONTRATADA pelos serviços prestados. O limite máximo para as glosas é de 30% do valor mensal a ser pago à CONTRATADA.

##### **7.5. Critérios para Ajuste do Pagamento da CONTRATADA**

**7.5.1.** Seguem na tabela abaixo os critérios para ajustes do pagamento da CONTRATADA baseado nos Indicadores de Nível Mínimo de Serviço e nos Indicadores de Nível Mínimo de Desempenho.

<b>Redução de 0,5% (um por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 5 (cinco) pontos acumulados no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido.</b>	
<b>Indicador de Nível de Serviço</b>	<b>Pontuação Acumulável</b>
INS1	5 pontos a cada 0,1% ponto fora da meta
INS2	5 pontos a cada 1% fora da meta
INS3	5 pontos a cada 1% fora da meta para cada nível de prioridade
INS4	3 pontos a cada 1% fora da meta
INS5	3 pontos a cada 1% fora da meta
<b>Indicador de Desempenho</b>	<b>Pontuação Acumulável</b>
IND1	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND2	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND3	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND4	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND5	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND6	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND7	10 pontos a cada 0,1% fora da meta

IND8	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND9	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND10	10 pontos a cada 0,1% fora da meta

**Tabela 8: Critérios para ajuste do Pagamento da CONTRATADA.**

7.5.2. Durante o Período de Adaptação Operacional (PAO), os níveis de serviço previsto serão observados conforme item 6.1.2 Descrição dos eventos do período de ambientação.

7.5.3. Os níveis de serviços e indicadores de desempenho mínimos não poderão ser revisados pela FCP, devido à possibilidade de quebra da isonomia do processo licitatório e da perda da vinculação ao instrumento convocatório (Acórdão TCU 717/2010 – Plenário).

7.5.4. Além dos indicadores, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço determinados na Tabela abaixo, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês. As pontuações também estarão sujeitas aos fatores de redução determinados durante o período de Estabilização de Serviços. As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais, definidas na seção referente as Sanções Administrativas, e estão incluídas no limite máximo de 30% do pagamento mensal à CONTRATADA.

Sigla	Termo de Serviço	Referência	Pontuação
TRS1	Permitir a presença de profissional sem crachá onde há prestação de serviço para a contratante, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência	5
TRS2	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	10
TRS3	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do Solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	10
TRS4	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metas de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de Indicador manipulado	100
TRS5	Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por dia, para cada profissional.	5
TRS6	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	10
TRS7	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
TRS8	Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
TRS9	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	10
TRS10	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do datacenter e demais unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência	10
TRS11	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	10
TRS12	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização do	Por ocorrência	30

	gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.		
TRS13	Deixar de comunicar o contratante da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	10
TRS14	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI.	Por ocorrência	10
TRS15	5 Permitir que violações de segurança afetem ou causem Indisponibilidade dos sistemas da FCP, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	20
TRS16	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.	Por ocorrência	10
TRS17	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, dentro do prazo definido de cinco dias úteis.	Por dia de atraso	03
TRS18	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no Prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	10
TRS19	Deixar de documentar os ICs e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos.	Por ocorrência	10
TRS20	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	10
TRS21	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a FCP.	Por ocorrência	10
TRS22	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência	05
TRS23	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da Identidade de usuários de TI.	Por ocorrência	05
TRS24	Deixar de operar e monitorar proativamente o ambiente de TI, e de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	Por ocorrência	20
TRS25	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	Por ocorrência	05
TRS26	Deixar de realizar o controle e a programação de processo de mudança, e a avaliação de impacto, ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta.	Por ocorrência	10
TRS27	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	10
TRS28	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência	05
TRS29	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo Inconveniente, que não respeite as normas da FCP ou que não atenda às necessidades, em no máximo 24 horas após a notificação formal.	Por ocorrência	10 pontos por dia incompleto que exceder as 24 horas

TRS30	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações da FCP utilizados pela CONTRATADA	Por ocorrência	05
TRS31	Deixar de apresentar no prazo definido por este Termo de Referência as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da CONTRATADA	Por mês incompleto de atraso	10
TRS32	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, disponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	10
TRS33	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100
TRS34	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	100
TRS35	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações do contratante, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	Por ocorrência	50
TRS36	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pela FCP.	Por ocorrência	10
TRS37	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	10
TRS38	Deixar de apresentar ao CONTRANTE o impacto e o cronograma da solução do Problema no Tempo Máximo para Solução do Incidente do respectivo Incidente que deu origem ao problema.	Por ocorrência	05
TRS39	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	05
TRS40	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100
TRS41	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	200
TRS42	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações do contratante, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	Por ocorrência	50
TRS43	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	10
TRS44	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	05
TRS45	Deixar de designar profissionais técnicos para cada área especializada, que serão os pontos focais para alinhamento técnico sobre demandas operacionais e projetos com a CONTRATANTE, de forma a manter a continuidade das atividades de forma eficiente.	Por ocorrência	05

TRS46	Deixar de atender no triplo do tempo os chamados que não foram solucionados no Tempo Máximo para Solução do Incidente, no Tempo Máximo para Solução da Requisição e no Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada de acordo com o definido na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento.	Por chamado	05
-------	--	-------------	----

**Tabela 9: Termos de Serviço a serem Observados Pela CONTRATADA e Penalizações Aplicáveis**

7.5.5. Segue abaixo a fórmula para cálculo da porcentagem do Ajuste do Nível de Serviço Mensal onde prevê uma redução de 0,5% (meio por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 5 (cinco) pontos acumulados no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido no mês da ocorrência, onde:

- **Ajuste do Nível de Serviço** é o percentual que será abatido do valor mensal do contrato.
- **Somatório Pontos do Indicador de Nível de Serviço** é soma da pontuação acumulável das penalizações do Indicador de Nível de Serviço.
- **Somatório Pontos do Indicador de Nível de Desempenho** é soma da pontuação acumulável das penalizações do Indicador de Nível de Desempenho.
- **Somatório Pontos do Termo de Serviço** é soma da pontuação da penalização do Termo de Serviço.

$$\text{Ajuste Nível de Serviço} = \left[ \left( \sum_{\text{Pontos do Indicador de Nível de Serviço}} \right) + \left( \sum_{\text{Pontos do Indicador de Nível de Desempenho}} \right) + \left( \sum_{\text{Pontos do Termo de Serviço}} \right) \right] / 10$$

7.5.6. A CONTRATADA deverá acompanhar as evoluções tecnológicas do CONTRATANTE, mediante mudança, adaptação e migração de informações e substituição do uso de seus sistemas, ferramentas, bases de dados ou qualquer outro recurso que o CONTRATANTE venha a adotar.

7.5.7. As solicitações expressas pelo CONTRATANTE sempre serão fundamentadas nas necessidades que surgirem e sempre serão correlatas às atribuições e características de cada natureza de atividade, acompanhando as evoluções tecnológicas e contemplando a necessária adaptação às ferramentas que o CONTRATANTE venha a adotar.

7.5.8. O CONTRATANTE, ao seu critério, solicitará a disponibilização de indicadores de nível de serviço de desempenho em dashboards dinâmicos para verificação continuada, a fim de encaminhar ações corretivas junto à contratada ainda durante o período de execução mensal.

7.5.9. Poderão ser solicitados outros indicadores além dos definidos. Os dados deverão ser extraídos a partir dos dados registrados pela Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI, pela ferramenta de monitoramento do ambiente, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada, podendo a construção do dashboard ser realizada através de mecanismos intrínsecos das próprias ferramentas ou por ferramenta específica de business intelligence.

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

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

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

- Advertência, por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante;
- multa moratória de 0,5% ( zero vírgula cinco por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 10% (dez por cento) do valor total da Nota de Empenho;
- multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;
- em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida;
- 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;
- impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;
- A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa neste Termo de Referência.
- 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;
- As sanções previstas nas alíneas a, e, f, g e h, poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

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

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

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

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

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

7.6.8. 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.

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

7.6.10. 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.

7.6.11. 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.

7.6.12. 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.

7.6.13. 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.

7.6.14. 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.

7.6.15. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF;

7.6.16. Dentre as demais previsões contidas na legislação aplicável, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação de multa quando for observada a ocorrência dos seguintes eventos:

- a) Inexecutar 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;
- e) Cometere fraude fiscal;
- f) Deixar de cumprir os requisitos legais, sociais e ambientais relacionados ao objeto contratado, conforme previsto nos requisitos da contratação. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- g) Utilizar ou manter na execução direta dos serviços, durante a vigência contratual, profissional que não atenda aos requisitos mínimos exigidos para o respectivo perfil e/ou deixar de efetuar sua substituição após notificação pelo CONTRATANTE e/ou deixar de apresentar documentação comprobatória de atendimento aos requisitos mínimos dos perfis profissionais e/ou deixar de substituir perfil profissional nas condições contratadas (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- h) Utilizar ou manter na execução direta dos serviços, durante a vigência contratual, profissional que não atenda aos requisitos mínimos exigidos para o respectivo perfil e/ou deixar de efetuar sua substituição após notificação pelo CONTRATANTE e/ou deixar de apresentar documentação comprobatória de atendimento aos requisitos mínimos dos perfis profissionais e/ou deixar de substituir perfil profissional nas condições contratadas (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- i) Utilizar ou manter na execução direta dos serviços, durante a vigência contratual, funcionário que imprima conduta inconveniente, incompatível com suas atribuições, em desacordo às normas legais e/ou discordo às normas internas estabelecidas pelo CONTRATANTE. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- j) Executar, durante a vigência contratual, serviço incompleto e/ou paliativo como por permanente e/ou deixar de realizar a complementação de serviço em razão de incompletude e/ou situação correlata. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- k) Utilizar as dependências e/ou os recursos do CONTRATANTE para fins estranhos à execução do objeto do CONTRATO e/ou em desacordo com as instruções e normas internas do CONTRATANTE. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- l) Recursar-se a entregar ao CONTRATANTE qualquer documentação amparada pelo objeto do CONTRATO e/ou prevista nas obrigações da CONTRATADA, ou entregá-la com de forma incompleta ou com atraso. Assim como fornecer propositalmente, durante a execução contratual, informação incorreta, incompleta ou falsa. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- m) Recursar-se a entregar ao CONTRATANTE qualquer documentação amparada pelo objeto do CONTRATO e/ou prevista nas obrigações da CONTRATADA, ou entregá-la com de forma incompleta ou com atraso. Assim como fornecer propositalmente, durante a execução contratual, informação incorreta, incompleta ou falsa. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- n) Recusar, suspender e/ou interromper a prestação dos serviços contratados, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- o) Destruir e/ou danificar equipamentos ou documentos de propriedade do CONTRATANTE e/ou expor o ambiente tecnológico do CONTRATANTE a riscos de Segurança da Informação, por culpa ou dolo de seus agentes. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- p) Permitir que seus funcionários realizem atividades sem a identificação obrigatória e/ou sem a utilização de EPI (Equipamento de Proteção Individual), quando o uso de tais equipamentos for necessário. Assim como permitir situação que crie possibilidade de causar ou cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais. Assim como não instalar EPC (Equipamento de Proteção Coletiva), quando necessário. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- q) Deixar de cumprir horários relacionados à prestação e/ou critérios de disponibilidade e/ou requisitos de cobertura e/ou quaisquer outros requisitos obrigatórios dos serviços contratados, conforme estabelecido em CONTRATO ou determinado, por escrito, pelo CONTRATANTE. (Por evento e por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- r) Deixar de cumprir determinação e/ou instrução formal do CONTRATANTE, inclusive as emitidas pela equipe de fiscalização do CONTRATO. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação).
- s) Descumprir reiteradamente critérios de qualidade e/ou níveis mínimos de serviço exigidos, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado, resultando na indisponibilidade dos serviços contratados e na perda dos benefícios da contratação. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação)
- t) Recusar-se a executar serviço amparado pelo objeto do CONTRATO e/ou recusar-se a corrigir erros e/ou falhas na execução dos serviços contratados, incluindo o cumprimento da garantia técnica e/ou deixar de atender à requisito obrigatório do(s) serviço(s) contratado(s). (Por evento e por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- u) 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 beneficiar-se de algo. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- v) Manipular, por quaisquer meios ou estratégias, indicadores 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 e/ou interferir indevidamente nos resultados dos serviços prestados e/ou nas avaliações de qualidade e/ou nos níveis de serviço. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- w) Deixar de manter a documentação de habilitação atualizada. Ou recusar-se a apresentar documentos complementares relacionados à sua habilitação, documentação fiscal, documentação trabalhista e/ou documentação previdenciária, quando solicitado. Ou, ainda, perder as condições de habilitação exigidas. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- x) Deixar de efetuar o pagamento de salários, vale transporte, vale refeição, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como deixar de arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas de sua responsabilidade relacionadas à execução do CONTRATO. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da

obrigação);

y) Deixar de cumprir qualquer outra obrigação contratual explícita ou derivada e/ou deixar de atender a qualquer outro requisito específico dos serviços contratados (explícitos ou derivados). (por evento / por dia de inadimplemento da obrigação);

z) Deixar de cumprir, violar ou implementar rotinas em desconformidade com a Política de Segurança da Informação e Comunicações - POSIC, do CONTRATANTE. (por evento / por dia de inadimplemento da obrigação);

aa) Manipular ou descaracterizar indicadores, metas de níveis de serviço, relatórios ou quaisquer informações que afetem os indicadores de qualidade do serviço prestado (por evento / por dia de inadimplemento da obrigação);

ab) Provocar ou dar causa a qualquer indisponibilidade não planejada (localizada ou generalizada) nos devices dos ambientes sob responsabilidade técnica da CONTRATADA (por evento / por dia de inadimplemento da obrigação);

ac) Manter ou deixar de afastar profissional que tenha incorrido conduta de modo inconveniente ou desrespeitoso com Agentes Públicos; desrespeito às normas internas; casos em que o profissional não atenda às necessidades operacionais do CONTRATANTE, dentre outros, após a notificação do CONTRATANTE (por evento / por dia de inadimplemento da obrigação).

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

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

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

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

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

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

## 7.7. Do pagamento

**7.7.1.** A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência;

**7.7.2.** Quando houver glosa parcial dos serviços, a contratante deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou faturar com o valor exato dimensionado.

**7.7.3.** O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

**7.7.4.** 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 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.

**7.7.5.** A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada pelo 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.

**7.7.6.** Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas providências previstas no art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018. **7.7.6.** O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

7.7.6.1. o prazo de validade;

7.7.6.2. a data da emissão;

7.7.6.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

7.7.6.4. o período de prestação dos serviços;

7.7.6.5. o valor a pagar; e

7.7.6.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

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

**7.7.9.** Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições habilitação exigidas no edital.

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

**7.7.11.** 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 pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de créditos.

**7.7.12.** 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;

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

**7.7.14.** 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.

**7.7.15.** 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 ocorrências

impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de abril de 2018.

7.7.16. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no art. 31 da Lei 8.212, de 1993, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.

7.7.17. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, exclusivamente para as atividades de prestação de serviços previstas no §5ºC, do artigo 18, da LC 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime, observando-se as exceções nele previstas. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

7.7.18. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

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

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

7.7.21. 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, é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP, \text{ sendo:}$$

**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:

$$I = \frac{(TX/100)}{336}, I = \frac{6/10}{336}, I = 0,00016438$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

7.7.22. A FCP não estará sujeita à compensação financeira a que se refere o item anterior, se o atraso decorrer da prestação irregular dos serviços ou com ausência total ou parcial de documentação hábil, ou pendente de cumprimento pela CONTRATADA de quaisquer das cláusulas do contrato.

## 8. ESTIMATIVA DE PREÇO DA CONTRATAÇÃO

8.1. De acordo com a Instrução Normativa 73/2020, a pesquisa de preços deve pautar-se nos seguintes parâmetros:

I - Painel de Preços, disponível no endereço eletrônico gov.br/paineldeprecos, desde que as cotações refiram-se a aquisições ou contratações firmadas no período de até 1 (um) ano anterior à data de divulgação do instrumento convocatório;

II - aquisições e contratações similares de outros entes públicos, firmadas no período de até 1 (um) ano anterior à data de divulgação do instrumento convocatório;

III - dados de pesquisa publicada em mídia especializada, de sítios eletrônicos especializados ou de domínio amplo, desde que atualizados no momento da pesquisa e compreendidos no intervalo de até 6 (seis) meses de antecedência da data de divulgação do instrumento convocatório, contendo a data e hora de acesso; ou

IV - Pesquisa direta com fornecedores, mediante solicitação formal de cotação, desde que os orçamentos considerados estejam compreendidos no intervalo de até 6 (seis) meses de antecedência da data de divulgação do instrumento convocatório.

O mesmo normativo orienta que tais critérios podem ser utilizados de forma combinada ou não, devendo ser priorizados aqueles previstos no incisos I e II acima.

8.2. A estimativa de preço da contratação foi realizada pela EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO para elaboração do orçamento detalhado, composta por preços unitários e fundamentada em pesquisa de preços realizada em conformidade com os procedimentos administrativos estabelecidos na Instrução Normativa nº 73, de 5 de Agosto de 2020, da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia. Deste documento obtive-se o seguinte resultado consolidado:

PLANILHA SIMPLIFICADA PARA ESTIMATIVA DO VALOR MENSAL DO SERVIÇO						
CATEGORIA DO GRUPO	ITEM	CATEGORIA DE SERVIÇO			FATOR K: 2,35	
		PERFIL	SALÁRIO DE REFERÊNCIA (A) (R\$)	Código CATMAT/CATSER	QUANTIDADE (R\$) (B)	CUSTO UNITÁRIO MENSAL DO PERFIL (C) (R\$)
Atendimento a usuário de TIC	1	Técnico de suporte Sênior - TECSUP-03	R\$ 2.635,52	26980	2	R\$ 6.193,47
Operação de infraestrutura de TIC	2	Administrador de banco de dados - Sênior - ABD-03	R\$ 9.929,10	27014	1	R\$ 23.333,38
	3	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior ARED-03	R\$ 7.105,84	27014	1	R\$ 16.698,72
	4	Administrador em segurança da informação - Sênior - ASEG-03	R\$ 11.581,68	27014	1	R\$ 27.216,94
	5	Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação	R\$ 5.200,00	27014	1	R\$ 12.220,00

QUANTITATIVO TOTAL EQUIPE:	06	CUSTO TOTAL MENSAL (R\$)	R\$ 91.835,98
VALOR TOTAL ANUAL DA CONTRATAÇÃO	R\$ 1.102.031,76		

A equipe de planejamento da contratação informa que o valor máximo para esta contratação será de R\$ 91.835,98 (noventa e um mil e oitocentos e trinta e cinco reais e noventa e oito centavos) por mês.

O valor anual da contratação será de R\$ 1.102.031,76 (um milhão e cento e dois mil e trinta e um reais e setenta e seis centavos).

## 9. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

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

### 9.1. Estimativa do impacto econômico-financeiro com a fonte de recursos

Grupo	Item	Serviço	Natureza de despesas	Valor total mensal Estimado da Contratação (R\$)	Valor total anual Estimado da Contratação (R\$)	Exercício	Fonte (Programa / ação)
1	1	Atendimento a usuário de TIC	339040	R\$ 91.835,98 (noventa e um mil e oitocentos e trinta e cinco reais e noventa e oito centavos)	R\$ 1.102.031,76 (um milhão e cento e dois mil e trinta e um reais e setenta e seis centavos)	2022	0100/2000 Administração da Unidade
	2	Operação de infraestrutura de TIC	339040				

### 9.2. Cronograma físico-financeiro

9.2.1. O pagamento será realizado mensal fixo, após a entrega e validação dos serviços.

## 10. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

10.1. Diante da complexidade técnica, logística, além dos riscos associados do início da execução contratual, o contrato terá a primeira vigência num prazo de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado até 60(sessenta) meses, conforme Portaria SGD/ME nº 6.432/2021. Esse prazo é importante para avaliar a real capacidade de execução contratual;

10.2. As próximas renovações contratuais será de 12 (doze) meses, admitindo-se prorrogações, limitado a 60(sessenta) meses, conforme Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, desde que haja preços e condições mais vantajosas para a Administração, nos termos do Inciso II, Art. 57, da Lei nº 8.666, de 1993;

10.3. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação.

10.4. Tendo em vista que o atual contrato vigente de objeto idêntico ao que se pretende contratar encerra-se em 02/07/2022, a vigência do futuro contrato bem como o início da execução dos serviços deve se dar após a conclusão da nova licitação.

### 10.5. Da Garantia de Execução

10.5.1. A Contratada apresentará, no prazo máximo de **10 (dez) dias úteis**, prorrogáveis por igual período, a critério do 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, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, devendo ser renovada a cada prorrogação.

a) 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).

b) 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.

10.5.2. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

a) prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

b) prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

c) multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

d) obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.

10.5.3. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

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

10.5.5. 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.

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

10.5.7. 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.

10.5.8. 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.

10.5.9. A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

10.5.10. Nota explicativa: Caso haja necessidade de acionamento da garantia, recomenda-se promover a notificação da contratada e da seguradora ou da entidade bancária dentro do prazo de vigência da garantia, sem prejuízo da cobrança dentro do prazo prescricional.

- 10.5.11. Será considerada extinta a garantia:
- 10.5.12. 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;
- 10.5.12.1. 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.º 05/2017.
- 10.5.12.2. 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.
- 10.5.12.3. A contratada autoriza a contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no neste Edital e no Contrato.

## 11. DO REAJUSTE DE PREÇOS

- 11.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.
- 11.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido da CONTRATADA, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pela CONTRATANTE, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade, com base na seguinte fórmula (art. 5º do Decreto n.º 1.054, de 1994):
- $$R = V (I - I^0) / I^0, \text{ onde:}$$
- R = Valor do reajuste procurado;
- V = Valor contratual a ser reajustado;
- I<sup>0</sup> = índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data fixada para entrega da proposta na licitação;
- I = Índice relativo ao mês do reajustamento.
- 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, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.
- 11.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.
- 11.6. Caso o índice estabelecido para reajustamento 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 reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.
- 11.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

## 12. CRITÉRIOS TÉCNICOS PARA SELEÇÃO DO FORNECEDOR

- 12.1. Regime, Tipo e Modalidade de licitação
- 12.1.1. A contratação para execução indireta de serviços será realizada pelo regime de “empreitada por preço global”, embora o pagamento venha a ser efetuado em parcelas mensais, onde se contrata a execução de um serviço por preço certo de unidades determinadas (Conforme item 11.37.1 da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021).
- 12.1.2. O tipo dessa licitação seguirá conforme tabela abaixo:

Menor Preço	Melhor Técnica	Técnica e preço	Maior lance ou oferta
X			

- 12.1.3. Considerando a natureza dos serviços e o disposto no § único do art. 25 da Instrução Normativa 01/2019/SGD, a licitação será realizada na modalidade Pregão Eletrônico observando, como critério de julgamento, o menor preço.
- 12.1.4. Cabe ressaltar, que o objeto desta contratação se enquadra como bens e serviços comuns e será constituída por uma única solução de TIC, conforme justificativa expressa no item 3.4 deste Termo de Referência.

### 12.2. Justificativa para a aplicação do direito de preferência e margens de preferência.

- 12.2.1. Por se tratar de aquisição de bens de informática, será igualmente será concedido direito à preferência de contratação, se aplicável, para:
- a) Fornecedores de serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal;
- b) Fornecedores de serviços com tecnologia desenvolvida no País;
- c) Fornecedores de serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal.

### 12.3. Critérios de Qualificação Técnica para a Habilidaçāo

- 12.3.1. Será requerida das empresas LICITANTES, para fins de habilitação técnica, a comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características e quantidades compatíveis com o objeto desta licitação, mediante a apresentação de documentação que comprove o atendimento aos critérios listados a seguir:
- a) Apresentação de atestados de capacidade técnica, nos termos do item 12.5;
- b) Apresentação de Proposta de Preços e;
- c) Realização de Vistoria Técnica;
- 12.3.2. A licitante poderá optar pela não realização da Vistoria técnica nos termos do item 12.9;
- 12.3.3. É facultado ao CONTRATANTE a instauração de diligência destinada a esclarecer ou a confirmar a veracidade das informações prestadas pela CONTRATADA constantes de sua Comprovação de Capacidade Técnica, Proposta de Preços e de eventuais documentos anexados.

### 12.4. Da justificativa pelo tipo e modalidade de licitação

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

12.4.2. Os serviços objeto dessa contratação são passíveis de execução indireta, nos termos da legislação vigente, e constituem em atividades de alta relevância, por apoiar processos finalísticos, de gestão e de apoio da FCP, contribuindo assim para manter em funcionamento as operações e funções da Fundação.

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

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

12.4.5. Por fim, a prestação de serviços não envolve “dedicação exclusiva de mão de obra” – nos termos do art. 17 da IN 05/SEGES/MPDG de 26/05/2017, do §1º, do art. 2º, da Portaria SGD/ME nº 6.432 de 15/07/2021. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a ADMINISTRAÇÃO, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

12.4.6. Registre-se ainda, que existem diversos fornecedores capazes de executar o objeto proposto no Termo de Referência, motivo que assegura a FCP o emprego da modalidade licitatória do pregão eletrônico com julgamento pelo critério de menor preço global atendidas as especificações e características técnicas exigidas no presente Termo de Referência.

## 12.5. Do atestado de Capacidade Técnica

12.5.1. A LICITANTE terá que ter capacidade técnica para atender a demanda decorrente da contratação objeto desta licitação, bem assim experiência no fornecimento, na logística e na prestação de serviços que compõem o objeto do certame.

12.5.2. Os atestados de capacidade técnica deverão referir-se a serviços prestados e/ou contratações realizadas no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

12.5.3. 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. A comprovação deverá englobar, demais exigências contidas no Instrumento Convocatório, e pelo menos, os seguintes serviços executados:

- a) Experiência na prestação de serviços de atendimento a no mínimo 150 (cento e cinquenta) estações de trabalho conectadas em pelo menos uma rede corporativa;
- b) Experiência na execução de serviços de Operação/Monitoração, em ambiente computacional constituído por servidores de rede em plataforma x86, unidade de fita robotizada e Storage Área Network (SAN);
- c) Experiência na execução de serviços de Operação, em ambiente computacional constituído por servidores de aplicação, como por exemplo: IIS, Apache, Tomcat, JBoss, Nginx, PHP, MySQL PostgreSQL, Wordpress
- d) Experiência na execução de serviços de gerenciamento e suporte a servidores, em ambiente computacional constituído de, no mínimo, 24 (vinte e quatro) servidores de rede físicos, composto por servidores do tipo rack, em plataforma x86, com virtualização e clusterização de servidores utilizando os sistemas operacionais Windows, Proxmox, Linux/Unix-like, VMware.
- e) Experiência na configuração, administração, manutenção em cluster de Linux Containers dos tipos Docker e LXC, utilização, implementação e configuração de Kubernetes na orquestração dos containers.
- f) Utilização de rsync para sincronizar dados entre as unidades remotas.
- g) Confecção e manutenção em Scripts de notificação por e-mail.
- h) Manutenção, configuração e administração de sistemas de monitoramento 24hs Zabbix e Nagios com envio de notificações via celular e aplicativos de mensagens.
- e) Experiência na execução de serviços de administração, configuração, análise de LOGs e manutenção de solução de Mensageria e Colaboração, em ambiente computacional constituído por pelo menos um site com, no mínimo, 300 (trezentas) caixas postais utilizando a plataforma Microsoft Exchange 2019 (ou superior) em alta disponibilidade;
- f) Configuração, análise de LOGs e manutenção de servidor POSTFIX MTA com sistema Antispam, configuração e manutenção de servidor de DNS bons, utilização frameworks para e-mail como DKIM, DMARC, SPF, rDNS,
- g) Experiência na execução de serviços de administração, configuração e manutenção de ativos de redes em ambiente computacional constituído de acess point, switches core configuração de VLAN, firewall pfSense, VPN, controle de banda, análise e acompanhamento dos Logs em tempo real, experiência com IDS e IPS.
- h) Experiência em EndPoint e na administração das ferramentas Trend Micro Apex Central, Trend Micro Apex One e Trend Micro deepSecurity para aplicação e manutenção de políticas de segurança nas estações de trabalho e servidores da fundação.
- i) Configuração, manutenção e Monitoramento nas realizações de Jobs de Backup diárias na ferramenta Veritas Netbackup, ou similar.
- k) Experiência na execução de serviços de administração, configuração e manutenção de ativos Telefonia IP e PABX analógico, em ambiente computacional constituído de servidores de central telefônica, gateways com no mínimo 150 (cento e cinquenta) aparelhos IP conectadas em rede;
- l) Experiência na execução de serviços de Administração de Storage & Archive em ambiente computacional constituído de SAN (Storage Área Network) composta por Switch Fibre Chanel, Storage Fibre Channel com capacidade mínima de armazenamento de mínimo 25 (vinte e cinco) TB com implementação de políticas de backup utilizando a ferramenta Veritas Netbackup ou equivalente;
- m) Experiência na execução de serviços de Administração de Directory Services em ambiente computacional utilizando autenticação e gerenciamento de acessos baseados em Lightweight Directory Access Protocol – LDAP, composta por, no mínimo 150 (cento e cinquenta) usuários; Manutenção e configuração de GPOs.
- n) Experiência na administração da solução de bancos de dados nas plataformas Microsoft SQL Server 2014 (ou superior); MySQL, PostgreSQL;
- o) Experiência na administração da solução de segurança de rede, como por exemplo Fortinet.
- p) Experiência na administração da solução de antivírus, como por exemplo Trend Micro.

- 12.5.4. A Licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos documentos para prestação dos serviços.
- 12.5.5. No (s) atestado (s) devem estar explícitos a identificação completa da instituição que está fornecendo o atestado. No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.
- 12.5.6. Um mesmo atestado poderá conter várias competências.
- 12.5.7. Serão aceitos os somatórios de atestados.
- 12.5.8. A empresa deverá apresentar declaração de que possui pleno conhecimento das condições necessárias à prestação dos serviços.
- 12.5.9. Convém destacar que, na análise dos atestados de capacidade técnica, o CONTRATANTE primará pela finalidade precípua da exigência, qual seja: a demonstração de que os licitantes possuem condições técnicas para executar o objeto pretendido pela Administração caso venha a sagrar-se vencedor da licitação. Assim, preservada a aderência aos ditames legais e constitucionais fundamentais, o exame documental balizar-se-á nos princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e do formalismo moderado – o que, por óbvio, não significa que serão admitidos quaisquer informalismos ou erros grosseiros.
- 12.5.10. A eventual recusa do(s) emitente(s) do(s) ATESTADO(S) em prestar esclarecimentos e/ou fornecer documentos comprobatórios, ou sofrer diligências, ou a constatada inexatidão das informações atestadas, poderá desconstituir o(s) ATESTADO(S) – o que poderá, inclusive, configurar prática criminosa, ensejando comunicação ao Ministério Público Federal e abertura de Processo Administrativo Disciplinar, conforme o caso, para fins de apuração de responsabilidades.

#### 12.6. Da proposta de preços

- 12.6.1. A LICITANTE deverá declarar, no momento de sua PROPOSTA, que possui capacidade técnica adequada para executar o objeto da licitação atendendo aos critérios de qualidade e aos níveis de serviço exigidos, cumprindo os requisitos especificados para a presente contratação.
- 12.6.2. A PROPOSTA deverá ser redigida em Língua Portuguesa (pt-BR), salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, devidamente datada, sendo clara e precisa, sem alternativas de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado, com todos os preços expressos em REAIS (R\$) e declaração expressa de que os serviços ofertados atendem aos requisitos técnicos especificados no TERMO DE REFERÊNCIA.
- 12.6.3. O LICITANTE é o único responsável pelas informações sobre tributos. Não caberá qualquer reivindicação para majoração de preço em virtude de possíveis equívocos cometidos. Efetuar-se-á a devida correção quando houver alteração da respectiva legislação tributária que rege a operação objeto do instrumento contratual, após a data estabelecida para apresentação da PROPOSTA;
- 12.7. Se houver indícios de que as propostas de preços apresentadas pelas Licitantes tornem o contrato inexequível 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 às mesmas Licitantes a demonstração de exequibilidade do contrato.
- 12.8. Estas deverão apresentar justificativas e comprovações em relação aos custos do projeto, embasando, portanto, a decisão do contratante a respeito da desclassificação da proposta. Caso a demonstração da exequibilidade seja insuficiente.

#### 12.9. Da vistoria técnica

- 12.9.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua PROPOSTA, os LICITANTES poderão realizar VISTORIA TÉCNICA nas instalações do local de centralização dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim (franqueada a opção por declarar opção por não realização da vistoria).
- 12.9.2. Quando autorizadas, as VISTORIAS TÉCNICAS poderão ser realizadas de segunda à sexta-feira, no horário entre 09:00 horas às 17:00 horas, devendo o agendamento ser efetuado pelo telefone (61)3424-0172 ou (61) 3424-0140 ou através do e-mail clog@palmares.gov.br ou logistica@palmares.gov.br .
- 12.9.3. Na vistoria técnica serão apresentadas aos LICITANTES as seguintes informações – cujo nível de sensibilidade ou detalhamento não permitem sua divulgação junto a esse Termo de Referência:
- a) Detalhamento do ambiente tecnológico, dos ativos e dos sistemas de informação do CONTRATANTE;
  - b) Detalhamento do ambiente físico da infraestrutura de TI do CONTRATANTE;
  - c) Esclarecimento de eventuais dúvidas e questionamentos elaborados pelos LICITANTES acerca do presente TERMO DE REFERÊNCIA e das demais informações prestadas durante a VISTORIA TÉCNICA.
- 12.9.4. O prazo para VISTORIA iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública. Para a realização da VISTORIA, o licitante, ou o seu representante, deverá estar devidamente identificado.
- 12.9.5. Para fins de qualificação técnica a realização da VISTORIA TÉCNICA deverá ser comprovada mediante apresentação pelo LICITANTE, junto com os demais documentos de habilitação técnica, de DECLARAÇÃO DE VISTORIA assinada pelo servidor responsável.
- 12.9.6. Considerando a jurisprudência recente do Tribunal de Contas da União (TCU), tais como o Acórdão nº 730/2019-Plenário, fica franqueado aos LICITANTES a alternativa de apresentação de DECLARAÇÃO DE OPÇÃO POR NÃO REALIZAÇÃO DE VISTORIA, sem prejuízo à consecução do objeto.
- 12.9.7. A vistoria tem a finalidade de subsidiar de informações necessárias para a elaboração de suas propostas, com o objetivo de garantir maior segurança para a Administração Pública.

#### 12.10. Critérios de julgamento

- 12.10.1. Critério de julgamento de menor preço global.
- 12.11. Critérios de aceitabilidade de preços unitários e globais
- 12.11.1. Os preços máximos admitidos são aqueles fixados na estimativa de custo total da pretensão contratual, conforme demonstrados no item 8;
- 12.11.2. Não serão aceitos preços irrisórios e/ou inexequíveis, cabendo à Administração a faculdade de promover verificações, através 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.
- 12.11.3. Considera-se que são potencialmente inexequíveis aquelas propostas que inviabilizem a execução do contrato, por apresentarem preços que não refletem os custos, em bases de mercado, dos insumos necessários e tributos incidentes. Havendo indício de inexequibilidade da proposta, será instaurada diligência para que o licitante ofertante da proposta possa comprovar sua exequibilidade.
- 12.11.4. Para comprovar a exequibilidade de sua proposta, o LICITANTE deverá apresentar planilha de custo de formação de preço.
- 12.11.5. Antes de ter sua proposta desclassificada por inexequibilidade, à LICITANTE será franqueada oportunidade de defesa, nos termos e condições exigidos pelo instrumento convocatório;

12.11.6. Erros sanáveis no preenchimento da proposta não constituem motivação para sua desclassificação, situação na qual o pregoeiro poderá conceder prazo para ajuste pelo licitante.

### 13. DAS DEMAIS CONDIÇÕES GERAIS

#### 13.1. Do provimento de recursos necessários à execução contratual

13.1.1. Para a perfeita execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários à prestação dos serviços contratados. O 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 pelo CONTRATANTE deverá, às suas expensas, providenciar a disponibilização desses recursos aos seus colaboradores. O CONTRATANTE fornecerá 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 à perfeita execução dos serviços, exclusivamente para os profissionais diretamente envolvidos em sua execução;
- c) Instalações e mobiliário necessários à execução dos serviços, não sendo permitido à CONTRATADA alocar nas dependências do CONTRATANTE profissionais que não atuem na execução do CONTRATO; e
- d) Acesso aos devices 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).

13.1.2. Nos casos em que a CONTRATADA fizer uso dos recursos de TIC disponibilizados pelo CONTRATANTE esta não poderá alegar a insuficiência desses (em quantidade, desempenho ou qualquer outro aspecto) para entregar serviços fora do padrão de qualidade e/ou dos prazos exigidos

13.1.3. À CONTRATADA caberá fornecer todos os demais recursos e condições técnicas necessárias à execução dos serviços, incluindo ferramentas específicas, materiais de apoio, materiais de identificação, equipamentos de proteção individual, etc. Com relação ao uso dos recursos de impressão do CONTRATANTE, a CONTRATADA somente efetuará as impressões estritamente associadas às atividades técnicas vinculadas aos serviços demandados pelo CONTRATANTE. Com relação ao uso de recursos de telefonia do CONTRATANTE a CONTRATADA deverá manter controle das ligações telefônicas (locais, nacionais, internacionais, celulares) realizadas pela sua equipe com finalidade de apoio e suporte à execução dos serviços contratados.

13.1.4. Com relação ao uso de recursos tecnológicos (hardware e/ou software) da CONTRATADA no ambiente do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá observar que, no caso de optar por utilizar e ou instalar alguma solução tecnológica no ambiente para a prestação de serviços, fica obrigada a solicitar a autorização prévia à implementação para que o CONTRATANTE decida a respeito da adequação e possa adotar todas as providências cabíveis à eventual implementação.

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

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

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

13.1.8. 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 assume todos e quaisquer ônus financeiros referente às eventuais reclamações/processos judiciais de fabricantes/fornecedores da solução tecnológica licenciada para a CONTRATADA contra o uso destas nas dependências do CONTRATANTE.

#### 13.2. Da participação de consórcios e cooperativas

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

13.2.2. Não se aplica a nossa contratação.

#### 13.3. Da subcontratação

13.3.1. Os profissionais alocados na prestação dos serviços deverão ser parte integrante do quadro de funcionários da CONTRATADA.

13.3.2. Da subcontratação, entendesse para fins deste Termo de referência como pertencente ao quadro permanente do licitante, o sócio que comprove seu vínculo por intermédio de contrato/estatuto social; ou administrador ou diretor; ou empregado devidamente registrado em carteira de trabalho e previdência social; e o prestador de serviços contrato escrito firmado com o licitante.

#### Justificativa

Não será permitida a subcontratação

e compartilhamento dos técnicos lotados na FCP em outro contrato, dentre outras razões porque a execução dos serviços exige estrito controle quanto à qualificação técnica da equipe, por se tratarem de serviços críticos, 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 do que a permissão da subcontratação traria dificuldade para 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.

#### 13.4. Da alteração subjetiva

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

### 14. ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA

#### ANEXO I - TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

**ANEXO II - TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO****ANEXO III - TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO DE DADOS E INFORMAÇÕES****ANEXO IV - TERMO DE CIÊNCIA DA DECLARAÇÃO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO****ANEXO V - CATÁLOGOS DE SERVIÇOS****ANEXO VI - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO****ANEXO VII - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)****ANEXO VIII - INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)****ANEXO IX - MODELO DE PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇO****ANEXO I - TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO****INTRODUÇÃO**

O Termo de Recebimento Provisório declarará formalmente à Contratada que os serviços foram prestados ou que os bens foram recebidos para posterior análise das conformidades e qualidade, baseadas nos requisitos e nos critérios de aceitação definidos no Modelo de Gestão do Contrato.

**Referência: Inciso XXI, Art. 2º, e alínea “a”, inciso II, art. 33, da IN SGD/ME Nº 1/2019.**

**1 – IDENTIFICAÇÃO**

<b>CONTRATO Nº</b>			
<b>CONTRATADA</b>		<b>CNPJ</b>	
<b>Nº DA OS/OFB</b>			
<b>DATA DA EMISSÃO</b>			

**2 – ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS/BENS E VOLUMES DE EXECUÇÃO****SOLUÇÃO DE TIC**

<b>ITEM</b>	<b>Descrição do Bem ou Serviço</b>	<b>MÉTRICA</b>	<b>QUANTIDADE</b>
1			
...			
	<b>TOTAL DE ITENS</b>		

**3 – RECEBIMENTO**

Por este instrumento, atestamos, para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso II, alínea “a”, da IN SGD/ME nº 01/2019, atualizada pela IN SGD/ME nº 31/2021, que os <serviços / bens> correspondentes à <OS/OFB> acima identificada, conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, foram recebidos provisoriamente na presente data e serão objetos de avaliação por parte da **CONTRATANTE** quanto à adequação da entrega às condições contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do contrato.

Ressaltamos que o recebimento definitivo destes serviços ocorrerá após a verificação dos requisitos e demais condições contratuais, desde que não se observem inconformidades ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência e do Contrato acima identificado que ensejem correções por parte da **CONTRATADA**.

**4 – ASSINATURAS****FISCAL TÉCNICO**

<Nome do Fiscal Técnico do Contrato>

**Matrícula:** xxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

### PREPOSTO

<Nome do Preposto do Contrato>

**Matrícula:** xxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

### ANEXO II - TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

#### INTRODUÇÃO

O Termo de Recebimento Definitivo declarará formalmente à Contratada que os serviços prestados ou que os bens fornecidos foram devidamente avaliados e atendem aos requisitos estabelecidos e aos critérios de aceitação.

Referência: Alínea “f”, inciso II, e alínea “d”, inciso III, do art. 33, da IN SGD/ME Nº 1/2019.

#### 1 – IDENTIFICAÇÃO

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

#### 2 – ESPECIFICAÇÃO DOS PRODUTOS/BENS E VOLUMES DE EXECUÇÃO

##### SOLUÇÃO DE TIC

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

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

#### 3 – ATESTE DE RECEBIMENTO

Por este instrumento atestamos, para fins de cumprimento do disposto na alínea “f”, inciso II, e alínea “d”, inciso III, do art. 33, da IN SGD/ME Nº 1/2019, alterada pela IN SGD/ME nº 31/2021, que os <serviços / bens> correspondentes à <OS/OFB> acima identificada foram <prestados/entregues> pela **CONTRATADA** e atendem às condições contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do Termo de Referência do Contrato acima indicado.

**4 – DESCONTOS EFETUADOS E VALOR A LIQUIDAR**

De acordo com os critérios de aceitação e demais termos contratuais, <não> há incidência de descontos por desatendimento dos indicadores de níveis de serviços definidos.

<Não foram / Foram> identificadas inconformidades técnicas ou de negócio que ensejam indicação de glosas e sanções, <cuja instrução corre em processo administrativo próprio (nº do processo)>.

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

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

<b>5 – ASSINATURA</b>	
<b>FISCAL TÉCNICO</b>	<b>FISCAL REQUISITANTE</b>
<p>&lt;Nome do Fiscal Técnico&gt;</p> <p><b>Matrícula:</b> xxxxxxxx</p> <p>&lt;Local&gt;, &lt;dia&gt; de &lt;mês&gt; de &lt;ano&gt;.</p>	<p>&lt;Nome do Fiscal Requisitante&gt;</p> <p><b>Matrícula:</b> xxxxxxxx</p> <p>&lt;Local&gt;, &lt;dia&gt; de &lt;mês&gt; de &lt;ano&gt;.</p>

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

<b>6 – AUTORIZAÇÃO PARA FATURAMENTO</b>
<b>GESTOR DO CONTRATO</b>
Nos termos da alínea “e”, inciso I, art. 33, da IN SGD/ME nº 01/2019, atualizada pela IN SGD/ME nº 31/2021, AUTORIZA-SE a <b>CONTRATADA</b> a <faturar os serviços executados / apresentar as notas fiscais dos bens entregues> relativos à supracitada <OS/OFB>, no valor discriminado no item 4, acima.
<p>&lt;Nome do Gestor do Contrato&gt;</p> <p><b>Matrícula:</b> xxxxxxxx</p> <p>&lt;Local&gt;, &lt;dia&gt; de &lt;mês&gt; de &lt;ano&gt;</p>

<b>7 – CIÊNCIA</b>
<b>PREPOSTO</b>
<p>&lt;Nome do Preposto do Contrato&gt;</p> <p><b>Matrícula:</b> xxxxxxxx</p> <p>&lt;Local&gt;, &lt;dia&gt; de &lt;mês&gt; de &lt;ano&gt;</p>

**ANEXO III - TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO DE DADOS E INFORMAÇÕES**

A Fundação Cultural Palmares, sediada no SCRN 702/703 – Bloco B – Asa Norte - CEP 70.720-620 – Brasília – DF, CNPJ nº 32.901.688.0001-77, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º <CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA; CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/20XX doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE; CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção; CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

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

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem as Leis nº 12.527, de 2011 e nº 13.709 de 2018 (LGPD - Lei Geral de Proteção

de Dados Pessoais), além dos Decretos nº 7.724, de 2012 e nº 7.845, de 2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informações classificadas em qualquer grau de sigilo.

## CLÁUSULA SEGUNDA – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

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

INFORMAÇÃO: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

INFORMAÇÃO SIGLOSA: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua impescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

CONTRATO PRINCIPAL: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

## CLÁUSULA TERCEIRA – DA INFORMAÇÃO SIGLOSA

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

## CLÁUSULA QUARTA – DOS LIMITES DO SIGILO

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

I – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

## CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

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

Parágrafo Primeiro - ACONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA

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

## CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusivas de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

## CLÁUSULA OITAVA – DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

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

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

- I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;
- II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.
- III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;
- IV – Todas as condições, TERMO e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;
- V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;
- VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descharacterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;
- VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;
- VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

#### **CLÁUSULA NONA – DO FORO**

É eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 55, § 2º da Lei nº 8.666/93

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

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_\_

<b>CONTRATANTE</b>	<b>CONTRATADA</b>
(assinatura)	(assinatura)
<Nome> Matrícula: <Matr.>	<Nome> Documento de Identificação: <Matr.>
<b>TESTEMUNHAS</b>	
<b>TESTEMUNHA 1</b>	<b>TESTEMUNHA 2</b>
(assinatura)	(assinatura)
<Nome> <Qualificação>	<Nome> <Qualificação>

#### **ANEXO IV - TERMO DE CIÊNCIA DA DECLARAÇÃO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**

Eu \_\_\_\_\_, funcionário da empresa \_\_\_\_\_, CNPJ: \_\_\_\_\_, titular do CPF: \_\_\_\_\_, pelo presente instrumento, na condição de prestador de serviços para a Fundação Cultural Palmares (FCP), sob o contrato de nº \_\_\_\_\_, declaro ter ciência e conhecer o inteiro teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, e comprometo-me a cumprir todas as orientações e determinações a seguir especificadas e demais normativos atinentes, em função do contato que terei com informações pertencentes à FCP, ou por ela custodiadas, em razão da permissão de acesso aos recursos computacionais necessários para a execução de minhas atividades profissionais, estando ciente, de acordo, aderente e responsável nos seguintes aspectos:

1. Obedecer, cumprir e respeitar as políticas, diretrizes e normas de segurança da informação da FCP, que regem o uso dos recursos a mim disponibilizados, sejam esses digitais ou impressos, bem como o manuseio das informações a que tenho acesso, ou possa vir a ter, em decorrência da execução de minhas atividades profissionais.
2. Qualquer meio de acesso a informações ou instalações, como identificador de usuário de rede, senhas de acesso a sistemas, aplicativos, internet, intranet, conta de correio eletrônico (e-mail), crachás, cartões, chaves, dispositivo eletrônico de criptografia ou afins), que a FCP me forneceu ou vier a me fornecer são individuais e intransferíveis e estarão sob minha custódia e serão utilizados exclusivamente no cumprimento de minhas responsabilidades funcionais, devendo ser por mim devolvidos ou disponibilizados à FCP em caso de desligamento, encerramento de serviços ou mudança de função.
3. Meus acessos à Internet e à Conta de Correio Eletrônico por meio dos recursos fornecidos a mim e pertencentes à FCP devem ser utilizados única e exclusivamente para a realização de atividades explicitamente especificadas nas Ordens de Serviço.
4. Todos os meus acessos efetuados, lógicos ou físicos, e informações por mim manipuladas (sistemas de informação, correspondências, cartas, correios eletrônicos, etc.) serão passíveis de verificação por representantes da FCP, que recebam atribuição para tal, a qualquer momento, independentemente de aviso prévio. Em decorrência disso, fico ciente que a FCP é o legítimo proprietário e custeador de todos os equipamentos, infraestrutura, informações e sistemas de informação que serão por mim utilizados.
5. Não devo adquirir, reproduzir, instalar, utilizar e/ou distribuir cópias não autorizadas de softwares ou programas aplicativos, produtos, inclusive aqueles desenvolvidos internamente na FCP.
6. Não é permitida a entrada ou saída de quaisquer informações pertencentes à FCP, quer essas sejam em meios magnéticos (CDs, fitas, disquetes, pen drives, etc.), em meios físicos (papel, impressos, etc.) ou em meios lógicos (webmail, internet, etc.) sem o conhecimento e autorização de seu responsável.
7. Em caso de utilização de acesso remoto, desde que devidamente autorizado, aos recursos da FCP para a execução de minhas atividades profissionais, devo manusear as informações obedecendo aos mesmos critérios de segurança exigidos nas instalações internas, para o desempenho de minhas atividades.
8. Devo zelar pela segurança, pelo uso correto e pela manutenção adequada dos equipamentos pertencentes à FCP, compreendendo dentre outros aspectos:
  - i. Nunca deixar um equipamento ativo sem antes bloquear seu acesso ou desativar a senha quando dele se afastar ou se ausentar.

- ii. Jamais emprestar minha senha ou utilizar a senha de outros.
  - iii. Nunca utilizar senhas triviais que possam ser facilmente descobertas.
  - iv. Não divulgar informações da FCP, de partes, de advogados e de prestadores de serviços.
  - v. Não deixar relatórios ou quaisquer mídias com informações confidenciais expostos em locais de fácil acesso.
  - vi. Não utilizar recursos e/ou equipamentos particulares, na rede da FCP, para a realização de qualquer tipo de atividade, seja ela profissional ou não, sem a devida avaliação e autorização da FCP.
  - vii. Somente utilizar software que tenha sido devidamente homologado pelo órgão ou gestor responsável.
  - viii. Respeitar as legislações de direitos autorais e de propriedade intelectual.
  - ix. Quando houver a necessidade de descartar as informações, fazer de forma a impedir o seu resgate independentemente do meio de armazenamento na qual a informação se encontra.
  - x. Informar imediatamente o órgão responsável e à Divisão de Tecnologia de Informação e Comunicação da FCP acerca de qualquer violação das regras de sigilo por quem quer que seja.
9. Reconheço que a lista acima é meramente exemplificativa e ilustrativa e que outras hipóteses de confidencialidade, que já existam ou que venham a surgir no decorrer da contratualidade, devem ser consideradas e mantidas em segredo, e que em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação devo tratá-la sob sigilo, até que venha a ser autorizado a tratá-la diferentemente pelo órgão ou gestor responsável. Em hipótese alguma irei interpretar o silêncio da FCP como liberação de quaisquer dos compromissos ora assumidos.
10. Descumprindo os compromissos por mim assumidos neste Termo de Ciência da Declaração da Manutenção do Sigilo, estarei sujeito às penalidades aplicáveis, como medidas administrativas e/ou disciplinares internas, e/ou, ainda, ações penais, cíveis e/ou trabalhistas previstas em lei.
11. Estou ciente de que, para fins penais, de acordo com o art. 327 do Código Penal, equipara-se a funcionário público quem exerce cargo, emprego ou função em órgão público ou entidade paraestatal, e quem trabalha para empresa prestadora de serviço CONTRATADA ou conveniada para a execução de atividade típica da Administração Pública.

Brasília, DF, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

<b>CONTRATANTE</b>	
Área/Fiscal Requisitante da Solução	Gestor do Contrato
<Nome> Matrícula: <Matr.>	<Nome> Matrícula: <Matr.>
<b>CONTRATADA</b>	
<b>Preposto</b>	<b>Funcionário</b>
<Nome> <Qualificação>	<Nome> <Qualificação>

#### **ANEXO V - CATÁLOGOS DE SERVIÇOS**

Este é um catálogo de serviços exemplificativo que deverá ser atualizado e acordado entre FCP e CONTRATADA para correta operacionalização e registro dos serviços.

Segue abaixo a tabela "Catálogo de Serviços de Exemplo":

NOME	SEQ.	DESCRÍÇÃO	REQUISIÇÃO DE SERVIÇOS	INCIDENTE	MUDANÇA PADRÃO - AUTORIZADA	MUDANÇA PADRÃO - NÃO AUTORIZADA
ITENS DE AFINIDADE COM CENTRAL DE SERVIÇOS	1	Usuários	Atualizar atributos da conta; Adicionar usuário ao grupo; Orientar usuários; Realizar apoio técnico presencial;	Conta bloqueada; Senha expirada; Demora ao realizar login; Perfil temporário;	Criar conta de novo usuário; Desativar/Excluir conta de usuário;	
	2	Caixas postais de correio eletrônico	Adicionar usuários em caixas postais; Requisitar backup em pst; Configurar e-mail em equipamentos e dispositivos;	Perda de acesso às caixas postais; E-mail não enviado ou retorno de e-mail; Caixa postal cheia;	Criar conta de caixa postal; Desativar/Excluir caixa postal;	Aumentar o limite da caixa postal;
	3	Grupos de usuários	Solicitar inclusão ou atualização de membros;	Perda de permissão ou acesso;	Criar novo grupo; Excluir grupo;	
	4	Estações de trabalho Intel compatíveis	Instalar Aplicativos, Softwares e Sistemas; Configurar Videoconferência e projetores; Solicitar varredura de	Reportar falhas em Aplicativos, Softwares e Sistemas; Reportar dificuldades com Videoconferência e projetores;	Disponibilizar novo Desktop ou Notebook; Recolher Desktop ou Notebook para depósito; Criar, atualizar imagens	Requisitar estações especializadas ou com recursos adicionais;

		Antivírus; Requisitar instalação e/ou configuração de Periféricos; Ajustar Sistema Operacional; Solicitar Acesso à rede (local, wifi, internet); Solicitar Compartilhamentos e dados; Requisitar Garantia e Terceiros; Requisitar Backup e Restore de dados; Solicitar Movimentação e remanejamento;	Ameaça de vírus; Reportar defeito em Periféricos; Reportar defeitos em Sistema Operacional; Reportar Acesso à rede (local, wifi, internet) inoperante; Compartilhamentos e dados inacessíveis; Requisitar Backup e Restore de dados;	de S.O; Criar, manter Diretivas de grupos para estações;	
5	Estações de Trabalho de outros tipos	Solicitar configuração do aparelho; Instalar Aplicativos; Configurar aplicativos; Configurar e-mail;	Reportar falhas no equipamento; Reportar falha nos aplicativos; Vírus ou ameaças;	Recolher dispositivo móvel;	Disponibilizar novo dispositivo móvel;
6	Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	Configurar impressora; Remanejar impressora;	Papel atolado; Impressão com manchas ou falhas; Impressora inacessível; Scanner não funciona; Multifuncional não funciona;	Alterar driver de impressão para diversas impressoras lógicas ou estações; Adicionar/Instalar nova impressora; Recolher impressora;	
7	Terminais de telefonia IP	Configurar funcionalidades em aparelho; Reconfigurar ramal e sige-me;	Reportar telefone mudo; Ruídos durante ligação;	Instalar/Adicionar novo telefone; Recolher telefone;	
ITENS DE AFINIDADE COM INFRAESTRUTURA DE TI	1	Domínios LDAP	Coletar informações em relatórios pré-existentes;	Reportar falha de autenticação generalizada; Controlador de Domínio inoperante;	Ingressar novo Controlador de domínio; Remover Controlador de domínio; Alterar mestres e papéis (FSMO); Alterar diretivas de grupo;
	2	Servidores físicos	Alterar configurações do S.O; Ajustar conectorização simples; Conectar a LUNs ou discos;	Corrigir problema no boot; Restaurar backup ou último estado; Diagnosticar problemas físicos;	Atualizar S.O, patches ou service packs; Ajustar conectorização complexa; Realizar testes de rotina; Desconectar/Reconectar LUNs ou discos para sistemas críticos;
	3	Servidores virtuais	Alterar configurações do S.O; Ajustar conectorização simples; Conectar a LUNs ou discos; Movimentar VM dentro do mesmo cluster;	Corrigir problema no boot; Restaurar backup ou último estado; Diagnosticar problemas da VM;	Atualizar S.O, patches ou service packs; Ajustar conectorização complexa; Realizar testes de rotina; Desconectar/Reconectar LUNs ou discos para sistemas críticos; Migrar VM entre clusters;
	4	Storages corporativos	Criar LUN; Realizar testes de rotina; Analizar logs e relatórios;	Corrigir problemas em discos; Corrigir erros nas conexões com ativos;	Aumentar/Diminuir volumes;
	5	Unidades de leitura/gravação de fitas de backup	Realizar backup específico; Realizar restauração de teste em caminho alternativo; Realizar manutenções preventivas e limpezas nos equipamentos;	Corrigir Unidade de backup inoperante; Restabelecer dados no caminho original;	Alterar/manter rotina de backup;
	6	Redes locais geograficamente	Requisitar informações aos fornecedores/	Acompanhar restabelecimento de links	Incluir unidade de backup; Recolher unidade de backup para depósito;

	distintas	operadoras;	em conjunto com operadores /fornecedores;		
7	Switches com velocidade superior a 1 Gbps	Ativar/desativar portas; Espelhar porta; Emitir relatórios pré-definidos;	Restabelecer conectividade com equipamentos;	Alterar configurações do equipamento; Apoiar fornecedores na conectorização;	Incluir novo switch no rack; Recolher switch para depósito;
8	Switches com velocidade até 1 Gbps	Ativar/desativar portas; Espelhar porta; Emitir relatórios pré-definidos;	Restabelecer conectividade com equipamentos;	Alterar configurações do equipamento; Apoiar fornecedores na conectorização;	Incluir novo switch no rack; Recolher switch para depósito;
9	VLANs ativas	Associar portas com VLANs;	Restabelecer VLANs;		Criar nova VLAN; Remover VLAN existente;
10	Links com a Internet	Requisitar informações aos fornecedores/operadoras;	Acompanhar restabelecimento de links em conjunto com operadores /fornecedores;		
11	Links WAN	Requisitar informações aos fornecedores/operadoras;	Acompanhar restabelecimento de links em conjunto com operadores /fornecedores;		
12	Ativos de rede WiFi	Conectar equipamentos ao Wi-fi;	Restabelecer solução de wi-fi	Alterar configurações RADIUS ou de certificados; Remanejar AP; Reconfigurar AP;	Adicionar novo AP; Recolher AP existente;
13	Appliances de Segurança da Informação	Realizar varredura em ambiente; Consolidar informações em relatórios pré-existentes; Atualizar vacinas e patches da solução;	Remover ameaças e vírus; Corrigir vulnerabilidades;	Distribuir vacinas e patches aos equipamentos; Criar/Alterar política de varredura; Reconfigurar solução de Segurança da Informação;	Adicionar novo appliance; Recolher appliance existente;
14	Hosts servidores de arquivos	Solicitar nova pasta compartilhada; Requisitar movimentação de dados no mesmo servidor;	Restabelecer servidor de arquivos; Recuperar informações de pastas/arquivos excluídos;	Migrar dados entre unidades/servidores diferentes;	Adicionar novo servidor de arquivos; Eliminar servidor de arquivos; Atribuir/redimensionar cotas para pastas ou departamentos;
15	Instâncias de banco de dados	Realizar consultas pré-definidas para obter informações;	Corrigir falhas de conexão ao BD;	Executar scripts para alterar tabelas em bases de produção; Incluir nova Instância de BD; Eliminar Instancia de BD existente;	
16	Instâncias de Container		Corrigir problemas com Container;	Deploy em Desenv. e Homolog.	Incluir novo Container; Excluir Container existente; Deploy em produção; Alterar arquitetura de container runtime;
17	Instâncias de servidor web	Alterar configurações básicas do host web;	Restabelecer host Web;	Realizar deploy em desenv. e Homolog.	Incluir novo host web; Eliminar host web existente; Realizar deploy em produção;
18	Instâncias de servidor de aplicação	Alterar configurações básicas do host de aplicação;	Restabelecer host de aplicação;	Realizar deploy em desenv. e Homolog.	Incluir novo host de aplicação; Eliminar host de aplicação existente; Realizar deploy em produção;
19	Instâncias de servidor de correio		Restabelecer componentes do correio	Atualizar patches ou configurações do host	Incluir novo host de correio eletrônico;

	eletrônico		eletrônico;	de correio eletrônico;	Eliminar host de correio eletrônico;
20	Instâncias de servidor de virtualização	Conectar disco ao host de virtualização; Alterar conectorização do host de virtualização;	Restabelecer host de virtualização;	Ajustar/Alterar configurações de rede virtual do host de virtualização; Modificar configurações globais do host de virtualização;	Instalar novo host de virtualização; Remover host de virtualização;
21	Instâncias de servidor de gerenciamento e monitoramento de TI	Distribui agentes de monitoramento; Alterar notificações de alertas existentes; Parametrizar templates existentes;	Restabelecer solução de monitoramento; Corrigir conexão entre agente e solução de monitoramento; Restabelecer solução de gerenciamento;	Criar/Atualizar mapas; Criar/revisar templates;	
22	Instâncias de servidor de controle de código malicioso	Varrer códigos maliciosos na rede;	Restabelecer solução de código malicioso;		
23	Instâncias de servidor de gerenciamento de projetos		Restabelecer solução de gerenciamento de projetos;		
24	Instâncias de servidor de gerenciamento de processos		Restabelecer solução de gerenciamento de processos;		

**ANEXO VI - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**

ORDEM DE SERVIÇO N°		DATA DE EMISSÃO		EMERGENCIAL	( ) SIM ( ) NÃO
ÁREA REQUISITANTE DA SOLUÇÃO					
NOME DO PROJETO			SIGLA		
CONTRATADA			CONTRATO N°		

ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E VOLUMES				
ID	SERVIÇO	MÉTRICA	QUANTIDADE	PREÇO
1				
2				
...				
<b>TOTAL PREVISTO PARA A OS</b>				

INSTRUÇÕES COMPLEMENTARES	

CRONOGRAMA			
ID	TAREFA	INÍCIO	FIM
1			
2			
...			

<b>DOCUMENTOS ENTREGUES</b>			
( )	.....	( )	.....
( )	.....	( )	.....
( )	.....	( )	.....
( )	.....	( )	.....

<b>DATAS E PRAZOS</b>		
<b>DATA PREVISTA PARA INÍCIO DOS SERVIÇOS</b>	<b>DATA PREVISTA PARA ENTREGA DOS SERVIÇOS</b>	<b>PRAZO TOTAL DO CONTRATO (COM GARANTIA)</b>
____/____/20____	____/____/20____	____(_____) dias

<b>TERMO DE CIÊNCIA</b>	
<b>CONTRATANTE</b>	
<b>ÁREA/FISCAL REQUISITANTE DA SOLUÇÃO</b>	<b>GESTOR DO CONTRATO</b>
(assinatura)	(assinatura)
<Nome> Matrícula: <Matr.>	<Nome> Matrícula: <Matr.>
<b>CONTRATADA</b>	
<b>PREPOSTO OU REPRESENTANTE LEGAL</b>	
(assinatura)	
<Nome> Documento de Identificação: <Matr.>	

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_\_

#### **ANEXO VII - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)**

##### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

Por tratar-se de uma contratação essencialmente centrada em serviços, os Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos terão como foco principal a disponibilidade e a qualidade dos serviços de TI disponibilizados pela Divisão de Tecnologia da Informação - DTI aos usuários internos e externos da FCP.

O elemento para aferir a qualidade e eficácia dos serviços prestados serão os Níveis Mínimos de Serviço. Com relação a esse item, levaremos em consideração os seguintes aspectos:

*Fica estabelecido entre as partes os Níveis Mínimos de Serviço (NMS), o qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA;*

*A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita por meio da tabela a seguir, cujo resultado comporá o valor mensal a ser pago no período avaliado;*

*As situações abrangidas pelos Níveis Mínimos de Serviço (NMS), se referem a relevância atribuída e a plenitude dos IC's, assim a redução dos itens ou a alteração de suas respectivas relevâncias implicará na redução ou aumento proporcional das medidas corretivas dos NMS até o limite máximo, aqui apresentados;*

*Ao longo da execução contratual, de acordo com o amadurecimento e evolução do ambiente de TIC, novos indicadores de NMS poderão ser criados ou alterados, para medição da qualidade dos serviços prestados, conforme conveniência e oportunidade da CONTRATANTE, com comunicação prévia à CONTRATADA de, no mínimo, 1 (um) mês de antecedência, prévio à sua medição, seguindo as mesmas regras de elaboração daqueles existentes e definidos no ANEXO VIII - INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS). Em nenhum caso, os percentuais de glosas previstas para os indicadores de NMS existentes serão alterados.*

*Em acordo entre as partes, os procedimentos de metodologia de avaliação durante a execução contratual poderão ser alterados, desde que o novo sistema se mostre mais eficiente que o anterior, não implique em prejuízos para a CONTRATADA, refita a maturidade do ambiente computacional da FCP e atenda a orientação do Egrégio Tribunal de Contas da União em seu Acórdão nº 717/2010. Plenário, item 9.3.5, abaixo:*

*"determinação ao Ministério do Trabalho e Emprego para que, em atenção ao "caput" dos arts. 30 e 41, e art. 54, §1º, da Lei nº 8.666/1993, referente ao princípio da isonomia e à vinculação do contrato ao instrumento convocatório, abstenha-se de prever no edital a adoção de novos Acordos de Nível de Serviço durante a execução contratual, sendo passível entretanto, a alteração ou a renegociação para ajuste fino dos níveis de serviços pré-estabelecidos nos editais, desde que essa alteração ou renegociação: a) esteja prevista na edital e no contrato; b) seja tecnicamente justificada; e) não implique acréscimo ou redução do valor contratual do serviço além dos limites de 25% permitidos pelo art. 65, §1º, da Lei nº 8.666/1.993; d) não configure descaracterização do objeto licitado."*

A aplicação de glosas referente aos indicadores de NMS, não isenta a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.

##### **DOS PROCEDIMENTOS**

O Fiscal do Contrato designado pela FCP acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto ao preposto indicado pela CONTRATADA;

Os NMS serão aplicados aos grupos de IC's de acordo com a sua afinidade com os serviços de Central de Serviços ou Manutenção da Saúde Operacional conforme o detalhamento da tabela abaixo:

SEQ.	NOME	SEQ.	DESCRIÇÃO
01	Itens de afinidade com Central de Serviços	001	Usuários
		002	Caixas postais de correio eletrônico
		003	Grupos de usuários
		004	Estações de trabalho Intel compatíveis
		005	Estações de Trabalho de outros tipos
		006	Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos
		007	Terminais de telefonia IP
02	Itens de afinidade com Infraestrutura de TI	001	Domínios LDAP
		002	Servidores físicos
		003	Servidores virtuais
		004	Storages corporativos
		005	Appliances e unidades de leitura/gravação de fitas de backup
		006	Redes locais geograficamente distintas
		007	Switches com velocidade superior a 1 Gbps
		008	Switches com velocidade até 1 Gbps
		009	VLANs ativas
		010	Links com a Internet
		011	Links WAN privativos
		012	Ativos de rede WiFi
		013	Appliances de Segurança da Informação
		014	Hosts servidores de arquivos
		015	Instâncias de banco de dados
		016	Instâncias de Container
		017	Instâncias de servidor WEB
		018	Instâncias de servidor de aplicação
		019	Instâncias de servidor de correio eletrônico
		020	Instâncias de servidor de virtualização
		021	Instâncias de servidor de gerenciamento e monitoramento de TI
		022	Instâncias de servidor de controle de código malicioso
		023	Instâncias de servidor de gerenciamento de projetos
		024	Instâncias de servidor de gerenciamento de processos

Os indicadores de nível desse serviço:

Os indicadores de níveis mínimos de serviço podem ser verificados no **ANEXO VIII - INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**;

Para os serviços classificados como "Disponibilidade dos Serviços e Continuidade do Negócio" nos itens do **ANEXO VIII - INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)**, os níveis de serviço aplicados seguirão as disposições da tabela "Disponibilidade por Relevância dos IC's" abaixo, conforme a relevância dos IC's que compõem o serviço:

RELEVÂNCIA	DISPONIBILIDADE EXIGIDA	% ADICIONAL SOBRE SOBRE O GRUPO DE IC's APLICÁVEL
Padrão	> ou = 75%	0%
Média	> ou = 90%	15%

Alta

&gt; ou = 95%

25%

Para os ICs que possuem vínculos deve-se atribuir o mesmo grau de relevância para a solução, caso o item mais granular possua dependência com outros itens de base. Por exemplo, para um dado site web em que se deseja atribuir relevância Alta, deve-se atribuir a mesma relevância alta aos ICs relacionados, que no caso seriam o Servidor Virtual, Servidor Físico, Instância de Banco de Dados, Switches, e demais componentes da solução. Haveria uma inconsistência em se cobrar uma disponibilidade do serviço Web como Alta, caso o Servidor Virtual e demais componentes tivessem uma relevância Média ou Padrão.

#### **CRITÉRIOS PARA CLASSIFICAÇÃO DE SEVERIDADE/CRITICIDADE**

A CONTRATADA deverá classificar os incidentes/requisições de acordo com a relevância do IC/serviço envolvido, obedecendo inicialmente aos critérios propostos na tabela "Severidade/Criticidade por Tipo de IC" indicada abaixo:

RELEVÂNCIA	SEVERIDADE / CRITICIDADE	PRAZO
Alta	1	4 horas
Média	2	6 horas
Padrão	3	10 horas

Entende-se que inicialmente a associação das severidades/criticidade com o IC correto e sua respectiva relevância pode não estar disponibilizado de forma automática, contudo, é um objetivo do ganho de maturidade que se possa correlacionar o IC afetado pelo incidente, o grau de relevância deste, e por sua vez o correto NMS segundo sua severidade.

Haverá uma necessidade de integração dos módulos de ITSM, inventário e monitoramento, que irão compor uma solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI. Nesta solução as informações quanto à relevância de cada IC deverão ser registradas e atualizadas conforme necessidades do ambiente a fim de permitir automações e integração.

Havendo a necessidade de fixação de severidades diferentes para as três relevâncias citadas em casos mais específicos, deve-se solicitar uma revisão de catálogo de serviços para adequação a estas necessidades.

A severidade dos incidentes deve ser acordada entre FCP e CONTRATADA de maneira prévia para os serviços presentes no Catálogo de Serviços, e atualizado quando necessário, condicionada ao acordo entre ambas as partes.

#### **HORÁRIOS APLICÁVEIS AOS EVENTOS**

**CLASSIFICAÇÃO DE CHAMADOS:** considerando que um novo chamado da Central de Serviços possa ser aberto referente a uma requisição de serviço ou incidente, o que será determinado exatamente pela sua classificação, essa ação deverá ocorrer durante o expediente, nos horários da Central de Serviços, obedecendo aos prazos apresentados na tabela "Horário de Execução dos Serviços" e serão aplicadas horas úteis em sua contabilização.

**REQUISIÇÃO DE SERVIÇOS:** deverão ser atendidas durante o horário de funcionamento do órgão, de 08:00h às 19:00h dos dias úteis (segunda-feira à sexta-feira, excluídos feriados nacionais e dias de ponto facultativo definidos pelo calendário oficial da Administração Pública Federal), e aos prazos de atendimento apresentados na tabela "Horário de Execução dos Serviços" serão aplicadas horas úteis, em conformidade com horários e dias acima especificados, em sua contabilização.

**INCIDENTES:** Quando oriundos dos usuários, na modalidade da Central de Serviços, deverão ser classificados corretamente e obedecer ao horário de funcionamento do órgão, conforme tabela "Horário de Execução dos Serviços", com contabilização de prazos em horas úteis. Sendo detectadas indisponibilidades dos itens de afinidade com Infraestrutura de TI pela solução de monitoramento, ou oriunda de detecção dos técnicos, deverão ser utilizados as severidades associas às respectivas relevâncias nos horários presentes na tabela "Horário de Execução dos Serviços".

**REQUISIÇÃO DE MUDANÇA:** deverão ser atendidas durante o horário de funcionamento do órgão, de 08:00h às 19:00h dos dias úteis (segunda-feira à sexta-feira, excluídos feriados nacionais e dias de ponto facultativo definidos pelo calendário oficial da Administração Pública Federal). Os prazos de atendimento serão negociados entre a FCP e a CONTRATADA individualmente, para cada demanda apresentada. Eventualmente as atividades necessárias ao cumprimento de uma requisição poderão ser desenvolvidas fora horário acima estabelecido, quando isso for necessário para minimizar os impactos sobre o negócio do órgão.

**DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS E CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS:** deverá ser de 24x7 (24 horas, durante 7 dias na semana), durante todos os dias do ano. Por consequência, os períodos de indisponibilidade eventualmente ocorridos serão contabilizados em horas corridas.

#### **OBSERVAÇÕES APLICÁVEIS AOS NÍVEIS DE SERVIÇO**

Os chamados em fila de atendimento na solução ITSM, independentemente de sua natureza (incidente ou requisição de serviços), podem ter o seu atendimento priorizado pela FCP a qualquer tempo, de acordo com a sua conveniência e necessidade. Nestes casos, quando uma priorização de atendimento implicar na perda dos prazos de atendimento para demais chamados da fila, a CONTRATADA deverá apresentar a situação à FCP e esta desconsiderará eventuais perdas de prazo, ocorridas em razão da priorização acima descrita.

Quando o atendimento dos chamados for temporariamente interrompido por causas estranhas à vontade da CONTRATADA (P. Ex.: indisponibilidade do usuário para o atendimento; dependência de ações de terceiros para prosseguimento do atendimento, etc.) os prazos de atendimento estabelecidos no **ANEXO VIII - INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO** e na tabela "Disponibilidade por Relevância dos IC's", indicada acima, terão a sua contagem interrompida, sendo retomada quando a situação que deu causa à interrupção for solucionada.

Considerando que com o aumento da qualidade dos serviços prestados, assim como o nível de governança, o número de incidentes tende a cair, comprehende-se que a métrica de 95% dos Incidentes resolvidos dentro do prazo estabelecido pode se tornar contraditório, no caso de números extremamente baixos de incidentes. Por exemplo:

*Se usarmos como referência um volume de 290 incidentes mensais a empresa será penalizada a partir de 17 incidentes atendidos fora do prazo. Neste exemplo se a empresa elevar a qualidade e reduzir para 2 incidentes mensais, se perdesse o prazo de apenas único incidente ela seria penalizada.*

*Objetivando evitar penalizações contraditórias ou a criação de incidentes fictícios, e buscando privilegiar o amadurecimento da gestão de TI, fica estabelecido que esse indicador somente será aplicado nos períodos em que o número de incidentes apurados for superior a 20 (vinte).*

#### **ANEXO VIII - INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)**

Tipo	Nome	Descrição	Medição	Métrica	Perfil de Atendimento	Periodicidade	Medidas Corretivas

Classificação de Chamado	INS1 - Tempo de Classificação de Chamado	Mede o tempo entre a abertura e a classificação do chamado	Tempo decorrido com o chamado no estado em "Aberto"	95% dos chamados classificados em até 15 minutos	Itens de afinidade com Central de Serviços	Mensal	Glosa de 2% no valor correspondente a sustentação dos IC's afins à Central de Serviços
Requisição de serviços	INS2 - Tempo de Solução de Demanda "Requisição de Serviços"	Mede o tempo entre a classificação da demanda "Requisição de Serviços" e seu fechamento no caso de solicitação que não seja categorizada como evolutiva	Tempo decorrido na transição da demanda do estado "Em atendimento" para o estado "Resolvido"	95% das demandas resolvidos em até 4 horas úteis	Itens de afinidade com Central de Serviços	Mensal	Glosa de 2% no valor correspondente ao grupo de IC's que se aplica (Central de Serviços ou Infraestrutura de TI)
Incidentes	INS3 - Tempo de Solução da Demanda "Incidentes" categorizados com "Severidade 1"	Mede o tempo após a classificação da demanda "Incidente severidade 1" até sua resolução	Tempo decorrido na transição da demanda do estado "Em atendimento" para o estado "Resolvido"	95% das demandas de severidade 1 resolvidos em até 4 horas úteis	Itens de afinidade com Central de Serviços	Mensal	Glosa de 6% no valor correspondente ao grupo de IC's que se aplica (Central de Serviços ou Infraestrutura de TI)
Incidentes	INS4 - Tempo de Solução da Demanda "Incidentes" categorizados com "Severidade 2"	Mede o tempo após a classificação da demanda "Incidente severidade 2" até sua resolução	Tempo decorrido na transição da demanda do estado "Em atendimento" para o estado "Resolvido"	95% das demandas de severidade 2 resolvidos em até 6 horas úteis	Itens de afinidade com Central de Serviços	Mensal	Glosa de 4% no valor correspondente ao grupo de IC's que se aplica (Central de Serviços ou Infraestrutura de TI)
Incidentes	INS5 - Tempo de Solução da Demanda "Incidentes" categorizados com "Severidade 3"	Mede o tempo após a classificação da demanda "Incidente severidade 3" até sua resolução	Tempo decorrido na transição da demanda do estado "Em atendimento" para o estado "Resolvido"	95% das demandas de severidade 3 resolvidos em até 8 horas úteis	Itens de afinidade com Central de Serviços	Mensal	Glosa de 2% no valor correspondente ao grupo de IC's que se aplica (Central de Serviços ou Infraestrutura de TI)
Requisição de mudanças	INS6 - Taxa de execução de serviços de requisição de mudança com sucesso	Mede a quantidade de mudanças executadas com sucesso no período	Percentual de mudanças executadas com sucesso no período	97% das mudanças executadas com sucesso no período	Itens de afinidade com Infraestrutura de TI	Mensal	Glosa de 4% no valor correspondente ao grupo de IC's que se aplica (Central de Serviços ou Infraestrutura de TI)
Disponibilidade dos serviços e continuidade dos negócios	INS7 - Taxa de disponibilidade dos serviços de mensageria	Mede o percentual de tempo de disponibilidade do serviço de mensageria	Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês	Em conformidade com a Tabela "Disponibilidade por Relevância de IC's" do TR	Itens de afinidade com Infraestrutura de TI	Mensal	Glosa de 3% no valor correspondente ao grupo de IC's que se aplicar + % adiciona previsto na tabela "Disponibilidade por Relevância dos IC's" (Infraestrutura de TI)
Disponibilidade dos serviços e continuidade dos negócios	INS8 - Taxa de disponibilidade dos serviços de banco de dados	Mede o percentual de tempo de disponibilidade do serviço de banco de dados	Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês	Em conformidade com a Tabela "Disponibilidade por Relevância de IC's" do TR	Itens de afinidade com Infraestrutura de TI	Mensal	Glosa de 3% no valor correspondente ao grupo de IC's que se aplicar + % adiciona previsto na tabela "Disponibilidade por Relevância dos IC's" (Infraestrutura de TI)

							dos IC's (Infraestrutura de TI)
Disponibilidade dos serviços e continuidade dos negócios	INS9 - Taxa de disponibilidade dos serviços de armazenamento de arquivos	Mede o percentual de tempo de disponibilidade do serviço de armazenamento de arquivos	Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês	Em conformidade com a Tabela "Disponibilidade por Relevância de IC's" do TR	Itens de afinidade com Infraestrutura de TI	Mensal	Glosa de 3% no valor correspondente ao grupo de IC's que se aplicar + % adiciona previsto na tabela "Disponibilidade por Relevância dos IC's" (Infraestrutura de TI)
Disponibilidade dos serviços e continuidade dos negócios	INS10 - Taxa de disponibilidade dos serviços de armazenamento de dados	Mede o percentual de tempo de disponibilidade do serviço de storage	Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês	Em conformidade com a Tabela "Disponibilidade por Relevância de IC's" do TR	Itens de afinidade com Infraestrutura de TI	Mensal	Glosa de 3% no valor correspondente ao grupo de IC's que se aplicar + % adiciona previsto na tabela "Disponibilidade por Relevância dos IC's" (Infraestrutura de TI)
Disponibilidade dos serviços e continuidade dos negócios	INS11 - Taxa de disponibilidade dos serviços de aplicações corporativas	Mede o percentual de tempo de disponibilidade de servidores de aplicações corporativas	Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês	Em conformidade com a Tabela "Disponibilidade por Relevância de IC's" do TR	Itens de afinidade com Infraestrutura de TI	Mensal	Glosa de 3% no valor correspondente ao grupo de IC's que se aplicar + % adiciona previsto na tabela "Disponibilidade por Relevância dos IC's" (Infraestrutura de TI)
Disponibilidade dos serviços e continuidade dos negócios	INS12 - Taxa de disponibilidade da rede de dados corporativa	Mede o percentual de tempo de disponibilidade da rede de dados corporativa (switches core, borda, top of rack, SAN, etc, excluindo tráfego externo)	Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês	Em conformidade com a Tabela "Disponibilidade por Relevância de IC's" do TR	Itens de afinidade com Infraestrutura de TI	Mensal	Glosa de 3% no valor correspondente ao grupo de IC's que se aplicar + % adiciona previsto na tabela "Disponibilidade por Relevância dos IC's" (Infraestrutura de TI)
Disponibilidade dos serviços e continuidade dos negócios	INS13 - Taxa de disponibilidade do ambiente virtualizado	Mede o percentual de tempo de disponibilidade do ambiente virtualizado (servidores virtuais, clusters, routers, etc)	Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês	Em conformidade com a Tabela "Disponibilidade por Relevância de IC's" do TR	Itens de afinidade com Infraestrutura de TI	Mensal	Glosa de 3% no valor correspondente ao grupo de IC's que se aplicar + % adiciona previsto na tabela "Disponibilidade por Relevância dos IC's" (Infraestrutura de TI)
Disponibilidade dos serviços e continuidade dos negócios	INS14 - Taxa de disponibilidade de Portais/Aplicações Internet e Extranet	Mede o percentual de tempo de disponibilidade dos portais de internet e extranet	Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês	Em conformidade com a Tabela "Disponibilidade por Relevância de IC's" do TR	Itens de afinidade com Infraestrutura de TI	Mensal	Glosa de 3% no valor correspondente ao grupo de IC's que se aplicar + % adiciona previsto na tabela

							"Disponibilidade por Relevância dos IC's" (Infraestrutura de TI)
Gerenciamento DTI	INS15 - Tempo de atendimento de chamadas	Mede o tempo necessário para atendimento das chamadas telefônicas	Percentual do total de chamadas telefônicas atendidas em até 25 segundos	80% das chamadas atendidas em até 25 segundos	Itens de afinidade com Central de Serviços	Mensal	Glosa de 2% no valor correspondente a sustentação dos IC's afins à Central de Serviços.
Gerenciamento DTI	INS16 - Taxa de abandono de ligações em espera	Mede a taxa de abandono de ligações em espera	Percentual de chamadas abandonadas	Inferior a 5%	Itens de afinidade com Central de Serviços	Mensal	Glosa de 2% no valor correspondente a sustentação dos IC's afins à Central de Serviços.
Gerenciamento DTI	INS17 - Índice de Satisfação do Usuário Final	Apura o nível de satisfação dos usuários de atendimento e suporte de infraestrutura de TI	Percentual relativo ao total de usuários satisfeitos (avaliação Bom ou Ótimo) + total de usuários que não responderam a pesquisa sobre o total de pesquisas respondidas	Maior ou igual a 90%	Itens de afinidade com Central de Serviços	Mensal	Glosa de 4% no valor correspondente a sustentação dos IC's afins à Central de Serviços.
Disponibilidade dos serviços e continuidade dos negócios	INS18 - Índice de Disponibilidade dos Sistemas de Operação e Monitoração de Infraestrutura de TI	Mede o índice de disponibilidade (24x7) de todos os Sistemas de Operação e Monitoração de Infraestrutura de TI	Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês	98% de tempo total de disponibilidade	Itens de afinidade com Infraestrutura de TI	Mensal	Glosa de 4% no valor correspondente a sustentação dos IC's afins à Infraestrutura de TIC
Disponibilidade dos serviços e continuidade dos negócios	INS19 - Taxa de Disponibilidade da Infraestrutura de Rede	Mede o percentual de tempo de disponibilidade do ambiente físico (servidores físicos, storages, appliances, etc)	Percentual do tempo de disponibilidade do serviço mais percentual do tempo de indisponibilidade programada em relação ao tempo total do mês	Em conformidade com a Tabela "Disponibilidade por Relevância de IC's" do TR	Itens de afinidade com Infraestrutura de TI	Mensal	Glosa de 3% no valor correspondente ao grupo de IC's que se aplicar + % adiciona previsto na tabela "Disponibilidade por Relevância dos IC's" (Infraestrutura de TI)
Gerenciamento DTI	INS20 - Índice de Requisições Reabertas	Apura o nível de requisições de serviços reabertas pelos usuários de atendimento e suporte de infraestrutura de TI	Percentual relativo ao total de requisições reabertas sobre o total de requisições encerradas	Menor ou igual à 5%	Itens de afinidade com Central de Serviços	Mensal	Glosa de 2% no valor correspondente a sustentação dos IC's afins à Central de Serviços
Gerenciamento DTI	INS22 - Índice de Insatisfação do Usuário Final	Apura o nível de insatisfação dos usuários de atendimento e suporte de infraestrutura de TI	Percentual relativo ao total de usuários insatisfeitos (requisições/incidentes avaliados como "Ruim") sobre o total de requisições/incidentes	Menor ou igual à 10%	Itens de afinidade com Central de Serviços	Mensal	Glosa de 2% no valor correspondente a sustentação dos IC's afins à Central de Serviços
Gerenciamento DTI	INS23 - Índice de Incidentes/Requisições Atendidos no Prazo	Apura o nível de incidentes atendidos no prazo	$100\% * Q_{total} - ((Q_{s1} * 2) + (Q_{s2} * 1,6) + (Q_{s3} * 1,3)) / Q_{total}, \text{ onde:}$ $Q_{s1} = \text{Incidentes de severidade 1 atendidos fora do prazo;}$ $Q_{s2} = \text{Incidentes de severidade 2 atendidos fora do prazo;}$	Maior ou igual a 95%	Itens de afinidade com Central de Serviços	Mensal	Glosa de 2% no valor correspondente a sustentação dos IC's afins à Central de Serviços

			Qs3 = Incidentes de severidade 3 atendidos fora do prazo; QTotal = Total de incidentes encerrados; <i>ntes encerrados</i>			
Gerenciamento DTI	INS24 - Índice de Incidentes/Requisições Atendidos Fora do Prazo	Apura o nível de incidentes atendidos fora do prazo	$100 * Qtotal - ((Qs1 * 2) + (Qs2 * 1,6) + (Qs3 * 1,3)) / Qtotal$ , onde: Qs1 = Incidentes de severidade 1 atendidos fora do prazo; Qs2 = Incidentes de severidade 2 atendidos fora do prazo; Qs3 = Incidentes de severidade 3 atendidos fora do prazo; QTotal = Total de incidentes encerrados;	Menor ou igual a 2%	Itens de afinidade com Central de Serviços	Mensal
Gerenciamento DTI	INS27 - Taxa de vínculo de Requição de Serviços e Incidentes à Base de Conhecimento	Apura a taxa de vinculação de incidentes/requisição de serviços à base de conhecimento	Percentual relativo ao total de incidentes/requisições vinculadas à base de conhecimento sobre o total de incidentes/requisições encerradas	Maior ou igual a 95%	Itens de afinidade com a Central de Serviços	Mensal

**ANEXO IX - MODELO DE PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇO**

**Modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços conforme PORTARIA SGD\_ME Nº 6.432, DE 15 DE JUNHO DE 2021, atualizada pela Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022.**

A Planilha de Custos e Formação de Preços deverá ser elaborada para cada perfil profissional, conforme estrutura mínima a seguir:

<b>Modelo de Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços (PORTARIA SGD/ME Nº 6.432, DE 15 DE JUNHO DE 2021)</b>	
<b>Identificação da Licitação</b>	
Nº Processo:	
Nº Licitação:	
Nome da Empresa:	
CNPJ:	
Objeto:	
Item 1 -	
Prazo -	
<b>1A - Componentes de Custo</b>	
<b>Descrição</b>	
Custos de pessoal	R\$ -
Custos de software	R\$ -
Custos com recursos de computação	R\$ -
Custos com equipamentos	R\$ -
Custos com serviços de informações	R\$ -
Outros custos (especificar)	R\$ -
Subtotal componentes de custo	R\$ -
<b>1B - Componentes de Preço</b>	
<b>Descrição</b>	
Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)	R\$ -

Cobertura Tributária	R\$	-
Outros componentes (especificar)		
Subtotal componentes de preço	R\$	-
<b>Total Mensal:</b>	R\$	-
<b>Valor Total do Item 1</b> [Valor mensal x quantidade de meses previstos para contratação]	R\$	-

Os componentes de custos que integram a planilha são:

a) **Custo de Pessoal:** consolida todos os custos incorridos com a utilização de serviços de profissionais independente do regime ou modalidade de vínculo com a empresa. Deverá ser computado o somatório de todos os custos acrescidos dos encargos aprovacionados que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo da remuneração, encargos sociais, auxílios e benefícios dos recursos humanos relacionados à prestação do serviço.

b) **Custos com software:** Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de recursos de software que integrarão a prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de ferramentas de automação, ferramentas de monitoramento, ferramenta de desenvolvimento, softwares de *analíticos* ou de inteligência artificial, dentre outras. (**não se aplica**)

c) **Custos com recursos de computação:** Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de recursos físicos ou virtuais de computação que integrarão a prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de instâncias de computação, plataformas, middlewares, centrais de processamento de dados, entre outros recursos de computação. (**não se aplica**)

d) **Custos com equipamentos:** Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de equipamentos, utilitários e dispositivos diversos que serão utilizados diretamente na prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de equipamentos de comunicação, ferramentas de medição eletrônica, *totens*, mídias, gerador de sinal, dentre outros. (**não se aplica**)

e) **Custos com serviços de informações:** Equivale ao somatório de todos os custos de fornecimento de informações técnicas especializadas às equipes que prestam os serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de plataformas digitais de fornecimento de conteúdo técnico especializado, serviços de *mentoring*, plataformas de suporte especializado, entre outras soluções de fornecimento de informações técnicas especializadas. (**não se aplica**)

Os componentes de formação do preço que integram a planilha são:

a) **Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais):** Fator de preço que pode ser aplicado, tendo como base estratégias de negócio, elementos mercadológicos e estratégias de precificação da empresa, a exemplo de margem operacional, margem de risco, lucro, dentre outros fatores internos e externos considerados na precificação.

b) **Cobertura Tributária:** Fator de preço que inclui os custos tributários associados à prestação dos serviços que variam de acordo com o planejamento tributário de cada empresa.

## 15. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

O presente documento segue assinado pelos Integrantes Requisitante, Técnico e Administrativo da Equipe de Planejamento da Contratação, designada pelo Despacho Decisório nº 21/2022/CGI/PR (SEI nº 0177306).

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO		
INTEGRANTE REQUISITANTE	INTEGRANTE TÉCNICO	INTEGRANTE ADMINISTRATIVO
IVANILDO FELICIANO DA SILVA (assinatura eletrônica)	IVANILDO FELICIANO DA SILVA (assinatura eletrônica)	NEUSA MARIA DE SOUSA PEMENTA (assinatura eletrônica)

## 16. DA APROVAÇÃO

16.1. Em conformidade com o §6º do art. 12 da Instrução Normativa SGD/ME nº 01/2019 o presente TERMO DE REFERÊNCIA foi elaborado pela Equipe de Planejamento da Contratação em harmonia com a legislação e a partir do Estudo Técnico Preliminar Digital nº 05 (SEI N° 0180652) e aprovado pela autoridade máxima da Área de Tecnologia da Informação - TIC.

AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA DE TIC
CLÁUDIO DA SILVA LIMA COORDENADOR GERAL DE GESTÃO INTERNA - CGI (assinatura eletrônica)

AUTORIDADE COMPETENTE
Presidente Substituto da Fundação Cultural Palmares: <u>MARCO ANTONIO EVANGELISTA DA SILVA</u> <assinatura eletrônica>



Documento assinado eletronicamente por **Neusa Maria de Sousa Pementa, Coordenador(a) de Logística**, em 17/06/2022, às 11:20, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Ivanildo Feliciano da Silva, Chefe da Divisão de Tecnologia da Informação**, em 17/06/2022, às 11:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Claudio da Silva Lima, Coordenador Geral de Gestão Interna**, em 17/06/2022, às 13:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marco Antônio Evangelista, Presidente, Substituto**, em 17/06/2022, às 17:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.palmares.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.palmares.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0200903** e o código CRC **A71C05C5**.

## ANEXO II – MINUTA DE CONTRATO

### PREGÃO ELETRÔNICO Nº 03/2022

#### TERMO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC Nº ...../2022, QUE FAZEM ENTRE SI A FUNDAÇÃO CULTURAL PALMARES E A EMPRESA .....

A **FUNDAÇÃO CULTURAL PALMARES**, com sede no SCRN 702/703, Bloco “E”, Lotes 2, 4, 6, 8 e 10, Entrada 18, Asa Norte, na cidade de Brasília/DF, inscrito(a) no CNPJ sob o nº 32.901.688/0001-77, neste ato representada pelo Senhor Presidente, Sérgio Nascimento de Camargo, nomeado pela Portaria nº 2.377, de 26/11/2019, publicada no *DOU* de 27/11/2019, portador da Matrícula Funcional nº 3.155.376, inscrito no CPF sob o nº 129.751.078-03, doravante denominada CONTRATANTE, e o(a) empresa ..... 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 01420.102090/2021-27e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, 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, Portaria SGD/ME nº 6.432/2021 e Portaria SGD/ME nº 4.668/2022, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico nº 003/2022, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

#### CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente Instrumento é a contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação –TIC, que consiste em serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC, que serão prestados nas condições, quantidades e exigências estabelecidas no Termo de Referência, anexo ao Edital.

1.2. Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão, identificado no preâmbulo e à proposta vencedora, independentemente de transcrição.

1.3. Objeto da contratação:

Item	Descrição/Especificação	Unid.	Quantidade		Valores	
			Mensal	Anual	Mensal	Anual
1	Serviços técnicos especializados de atendimento aos usuários de TIC	Un	01	12	R\$	R\$
2	Serviços técnicos especializados de operação da infraestrutura de TIC	Un	01	12	R\$	R\$

#### CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência deste Termo de Contrato é de 12 (doze) meses, 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 seja observado o disposto no Anexo IX da IN SEGES/MP nº 05/2017, atentando, em especial para o cumprimento dos 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 a contratada 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.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – PREÇO**

3.1. O valor mensal da contratação é de R\$ ..... (.....), perfazendo o valor total de 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.

### **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 2022, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 34208 / 344041

Fonte: 0100

PTRES: 190465

Elemento de Despesa: 33.90.40

PI: T20004PA036

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.

### **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.

### **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.

## **CLÁUSULA SÉTIMA – GARANTIA DE EXECUÇÃO**

7.1. Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes do Termo de Referência.

## **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.

## **CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA**

9.1. As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

## **CLÁUSULA DÉCIMA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.**

10.1. As sanções relacionadas à execução do contrato são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

## **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 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 cessão de 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 05, 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.

### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – PUBLICAÇÃO**

15.1. 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.

### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – FORO**

16.1. 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 foi lavrado em duas (duas) vias de igual teor, que, depois de lido e achado em ordem, vai assinado pelos contraentes e por duas testemunhas.

Brasília, ..... de..... de 2022

Pela CONTRATANTE

Pela CONTRATADA

TESTEMUNHAS:

1-

2-