

ANEXO – TERMO DE REFERÊNCIA – SOLUÇÃO PCAAS

ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA - PAUTA DE DISTRIBUIÇÃO DA DEMANDA POR UASG

A Pauta de distribuição resumida por unidade da federação e localidade será elaborada após a Intenção de Registro de Preço.

Os órgãos deverão informar na IRP o endereço de entrega dos equipamentos para inclusão no TR.

ANEXO – TERMO DE REFERÊNCIA – SOLUÇÃO PCAAS

ANEXO II DO TERMO DE REFERÊNCIA – MODELO DE TERMO DE ENCERRAMENTO DO CONTRATO

Identificação

Contrato Número:	
Objeto:	
Contratante:	
Contratada:	

Termos

Por este instrumento, as partes acima identificadas resolvem registrar o encerramento do contrato em epígrafe e ressaltar o que segue:

O presente contrato está sendo encerrado por motivo de <motivo>.

As partes concedem-se mutuamente plena, geral, irrestrita e irrevogável quitação de todas as obrigações diretas e indiretas decorrentes deste contrato, não restando mais nada a reclamar de parte a parte, exceto as relacionadas no parágrafo a seguir.

Não estão abrangidas pela quitação ora lançada e podem ser objeto de exigência ou responsabilização, mesmo após o encerramento do vínculo contratual:

- As obrigações relacionadas a processos iniciados de penalização contratual;
- As garantias sobre bens e serviços entregues ou prestados, tanto legais quanto convencionais;
- A reclamação de qualquer tipo sobre defeitos ocultos nos produtos ou serviços entregues ou prestados.
- <inserir pendências, se houver>.

E assim, tendo lido e concordado com todos os seus termos, firmam as partes o presente instrumento, em duas vias iguais, para que surta seus efeitos jurídicos.

De acordo.

CONTRATANTE	CONTRATADA
Autoridade da Área Administrativa	Representante Legal
1. 2. _____	1. 2. _____
<Nome>	<Nome>
Matrícula: <Matr.>	<Qualificação>

_____, _____ de _____ de 20____.

ANEXO III DO TERMO DE REFERÊNCIA – MODELO DE ORDEM DE FORNECIMENTO DE SERVIÇO (OS)

INTRODUÇÃO	
<p>Por intermédio da Ordem de Serviço (OS) ou Ordem de Fornecimento de Bens (OFB) será solicitado formalmente à Contratada a prestação de serviço ou o fornecimento de bens relativos ao objeto do contrato.</p> <p>O encaminhamento das demandas deverá ser planejado visando a garantir que os prazos para entrega final de todos os bens e serviços estejam compreendidos dentro do prazo de vigência contratual.</p> <p>Referência: Art. 32 IN SGD Nº 94/2022.</p>	

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

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

3 – <INSTRUÇÕES/ESPECIFICAÇÕES> COMPLEMENTARES
<p>Sugestão de data para a reunião inicial entre a contratada para a execução do presente objeto e a contratante: __/__/2024.</p> <p><Incluir instruções complementares à execução da OS></p> <p><Ex.: Contatar a área solicitante para agendamento do horário de entrega></p>

ANEXO – TERMO DE REFERÊNCIA – SOLUÇÃO PCAAS

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

Item	Tarefa/entrega	Início	Fim
1		<dd/mm/aaaa>	<dd/mm/aaaa>
...		<dd/mm/aaaa>	<dd/mm/aaaa>

5 – ASSINATURA E ENCAMINHAMENTO DA DEMANDA

Autoriza-se a execução dos serviços correspondentes à presente OS, no período e nos quantitativos acima identificados.

<Nome >
<Gestor do Contrato/ Fiscal >
Matr.: <Nº da matrícula>

<Nome >
Gestor do Contrato
Matr.: <Nº da matrícula>

<Local>, xx de xxxxxxxxx de xxxx

ANEXO IV DO TERMO DE REFERÊNCIA - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

INTRODUÇÃO

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

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

1 – IDENTIFICAÇÃO

CONTRATO/NOTA DE EMPENHO Nº	xx/aaaa		
CONTRATADA	<Nome da Contratada>	CNPJ	xxxxxxxxxxxxx
Nº DA OS	<xxxx/aaaa>		
DATA DA EMISSÃO	<dd/mm/aaaa>		

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E VOLUMES DE EXECUÇÃO

SOLUÇÃO DE TIC

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

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

3 – RECEBIMENTO

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

ANEXO – TERMO DE REFERÊNCIA – SOLUÇÃO PCAAS

à avaliação específica para verificação do atendimento às demais exigências contratuais, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do contrato.

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

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

4 – ASSINATURA

FISCAL TÉCNICO
<div><Nome do Fiscal Técnico do Contrato> Matrícula: xxxxxx <Local>, <dia> de <mês> de <ano>.</div>
PREPOSTO
<div><Nome do Preposto do Contrato> Matrícula: xxxxxx <Local>, <dia> de <mês> de <ano>.</div>

ANEXO V DO TERMO DE REFERÊNCIA - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

INTRODUÇÃO	
O Termo de Recebimento Definitivo é um instrumento que declara formalmente à Contratada que os serviços prestados ou que os bens fornecidos foram devidamente avaliados e atendem às exigências contratuais, de acordo com os requisitos e critérios de aceitação estabelecidos.	
Referência: Inciso XXII, Art. 2º e alínea “h” inciso I do art. 33, da IN SGD/ME Nº 94/2022.	

1 – IDENTIFICAÇÃO			
CONTRATO/NOTA DE EMPENHO Nº	xx/aaaa		
CONTRATADA	<Nome da Contratada>	CNPJ	xxxxxxxxxxxx
Nº DA OS	<xxxx/aaaa>		
DATA DA EMISSÃO	<dd/mm/aaaa>		

2 – ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E VOLUMES DE EXECUÇÃO				
SOLUÇÃO DE TIC				
<descrição da solução de TIC solicitada relacionada ao contrato anteriormente identificado>				
ITEM	DESCRIÇÃO DO BEM OU SERVIÇO	MÉTRICA	QUANTIDADE	TOTAL
1	<descrição igual à da OS de abertura>	<Ex.: PF>	<n>	<total>
...				
TOTAL DE ITENS				

3 – ATESTE DE RECEBIMENTO			
---------------------------	--	--	--

Para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso II, alínea “h”, da IN SGD/ME nº 94/2022, por este instrumento ATESTO/ATESTAMOS que o(s) <serviço(s)/ bem(s)> correspondentes à <OS> acima identificada foram <prestados/entregues> pela CONTRATADA e ATENDEM às exigências contratuais, discriminadas abaixo, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do Contrato acima indicado.

ITEM	EXIGÊNCIA CONTRATUAL	ATENDIMENTO	OBSERVAÇÃO
1	<exigência contratual estabelecida no TR >
...
...
...

4 – 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> acima identificada monta em R\$ <valor> (<valor por extenso>).

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

5 – ASSINATURA**GESTOR DO CONTRATO**

<Nome do Gestor do Contrato>
Matrícula: xxxxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

6 – AUTORIZAÇÃO PARA FATURAMENTO**GESTOR DO CONTRATO**

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

<Nome do Gestor do Contrato>
Matrícula: xxxxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>

7 – CIÊNCIA**PREPOSTO**

<Nome do Preposto do Contrato>
Matrícula: xxxxxxxx

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>

ANEXO VI DO TERMO DE REFERÊNCIA – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

1. DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

- 1.1. Os serviços objeto do Termo de Referência serão avaliados pelos fiscais do CONTRATANTE, que assinalarão as ocorrências na “Relação de Ocorrências”, conforme modelo abaixo.
- 1.2. Os níveis de serviço apresentados neste Anexo têm como função definir os indicadores de acompanhamento da qualidade dos serviços prestados durante a contratação.
- 1.3. Seguir-se-á a tabela constante deste NMS quanto ao percentual a ser pago pelos serviços prestados, conforme Faixa de Ajuste deste Anexo, sem prejuízo da aplicação das penalidades contratuais e previstas em lei.
- 1.4. A faixa de ajuste para pagamento a ser aferida por meio do Nível Mínimo de Serviço deve ser calculada para cada um dos itens contratados de forma independente.
- 1.5. No caso de a Ordem de Serviço (OS) contemplar itens distintos, o CONTRATANTE definirá qual a sequência a ser executada pela CONTRATADA para cada um deles, de maneira que o prazo do serviço subsequente só iniciará a sua contagem após o término do prazo do serviço que o precedeu.
- 1.6. Caso o serviço demandado se inicie em um mês e venha a se encerrar no mês seguinte, para fins deste NMS, contar-se-á como serviço realizado no mês seguinte.
- 1.7. A CONTRATADA, para fins de aferição do cumprimento do NMS, poderá entregar até o prazo informado pela fiscalização contratual os serviços que foram efetivamente executados, ainda que a OS não tenha sido cumprida em sua plenitude. Dessa forma, a glosa será realizada levando-se em consideração apenas os quantitativos de serviços não entregues.

2. PRAZOS DE ATENDIMENTO

- 2.1. No que diz respeito aos chamados de garantia, assistência técnica e suporte ao usuário, a CONTRATADA deverá observar os prazos de atendimento:

DESCRIÇÃO	ATENDIMENTO	PRAZO
Atendimento inicial para registro de chamados/ocorrências e geração de protocolo o atendimento.	Disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, por meio de sistema de abertura de chamados e, em horário comercial (das 8h00 às 18hs), de segunda a sexta-feira, exceto feriados, por meio de atendimento telefônico.	Em até 1 hora, contado do registro do chamado para a devolutiva por correio eletrônico do protocolo correspondente.

ANEXO – TERMO DE REFERÊNCIA – SOLUÇÃO PCAAS

Atendimento dos chamados/ocorrências e solução remota de problemas e incidentes.	Das 8h00 às 22hs, de segunda a sexta-feira, sujeito ao horário de trabalho do CONTRATANTE exceto feriados.	em até 6 horas úteis, considerando o horário das 8h00 às 22hs, de segunda a sexta-feira, sujeito ao horário de trabalho do CONTRATANTE exceto feriados.
Atendimento presencial para resolução dos chamados/ocorrências ou substituição de equipamento defeituoso que não tenha sido possível ser recuperado remotamente.	Horário comercial (das 8h00 às 18hs), de segunda a sexta-feira, exceto feriados.	<p>a) Em até 8 horas úteis, considerando o horário comercial, para atendimento a órgãos localizados nas capitais dos estados da Federação.</p> <p>b) Em até 16 horas úteis, considerando o horário comercial, para atendimento a órgãos localizados no interior dos estados da Federação e com distâncias entre 100KM e até 250KM da capital de estado mais próxima da localidade em que ocorrerá o atendimento técnico.</p> <p>c) Em até 24 horas úteis, considerando o horário comercial, para atendimento a órgãos localizados no interior dos estados da federação e com distâncias acima de 250KM da capital mais próxima da localidade em que ocorrerá o atendimento técnico</p>

2.2. Para fins de contabilização de prazos nos casos de necessidade de intervenções presenciais devido à impossibilidade de solução remota, o prazo total é composto pela soma do prazo para solução remota e o prazo para solução presencial, conforme os critérios acima;

2.3. Para os chamados/ocorrências cujo problema não foi solucionado nos prazos estabelecidos neste documento, a CONTRATADA deverá substituir o equipamento, considerando o prazo máximo relacionado aos atendimentos presenciais, conforme a localidade de manutenção e em consonância ao subitem 2.1 deste ANEXO.

3. INDICADORES

3.1. Para fins do NMS serão utilizados os seguintes indicadores e parâmetros:

INDICADOR DE ATRASO NA DISPONIBILIZAÇÃO PARA USO DO EQUIPAMENTO (IAE)	
Finalidade	Medir o tempo de atraso na disponibilização para uso do equipamento constantes na Ordem de Serviço.
Meta a cumprir	IAE <= 0 (A meta definida visa garantir o início da execução dos serviços constantes nas Ordens de Serviço dentro do prazo previsto).
Forma de acompanhamento	A avaliação será a partir das informações constantes na Ordem de Serviço. Será subtraída a data de efetiva disponibilização para uso dos equipamentos contratados da data máxima prevista para a entrega
Periodicidade	Para cada Ordem de Serviço encerrada.

ANEXO – TERMO DE REFERÊNCIA – SOLUÇÃO PCAAS

Instrumento de medição	Ordem de Serviço, Termo de Recebimento Provisório (TRP).
Mecanismo de cálculo (%)	<p>IAE = DD - PMD Onde:</p> <p>IAE - Indicador de Atraso da Disponibilização para Uso do Equipamento; DD – Data da Disponibilização para Uso – corresponde a data efetiva em que os equipamentos contratados como serviço foram disponibilizados para uso; PMD – Prazo Máximo para Disponibilização para Uso – corresponde à data máxima para disponibilização dos serviços constantes na Ordem de Serviço, devendo ser considerada eventual prorrogação por igual período, quando justificada previamente pela CONTRATADA e autorizado pelo CONTRATANTE, conforme com o disposto no subitem 4.23.3 do Termo de Referência.</p>
Início da vigência	A partir da emissão da Ordem de Serviço.
Faixas de ajuste	<p>IAE <= 0: Pagamento integral da Ordem de Serviço; IAE >= 1 e < 30: Glosa de 1% por unidade de serviço (equipamento a ser disponibilizado para uso) por dia útil de atraso sobre o valor mensal correspondente ao serviço de fornecimento do equipamento em atraso constante na OS; IAE >= 30: Glosa de 1,5% por unidade de serviço (equipamento a ser disponibilizado para uso) por dia útil de atraso sobre o valor mensal correspondente ao serviço de fornecimento do equipamento em atraso constante na OS, limitado ao valor da primeira parcela devida à contratada referente à prestação dos serviços constantes na OS. IAE >= 45: A CONTRATADA estará sujeita às sanções constantes no subitem 8.20 do Termo de Referência.</p>

INDICADOR DE CHAMADOS ATENDIDOS DENTRO DO PRAZO (ICP)

Finalidade	Assegurar que os chamados estejam dentro do prazo de início e fim de atendimento
Meta a cumprir	ICP >= 95% (assegurar que os chamados sejam atendidos dentro do prazo de início e fim de atendimento)
Forma de acompanhamento	Cálculo do prazo de atendimento de cada registro de chamados/ocorrências, conforme definido no subitem 2.1 deste documento.
Periodicidade	Mensalmente
Instrumento de medição	Deve ser aferido por meio de ferramentas, procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção
Mecanismo de cálculo (%)	<p>ICP = (QAP / QTA) x 100 Onde:</p> <p>ICP - Indicador de Suporte atendido dentro do prazo; QAP - Quantidade de chamados atendidos dentro do prazo; QTA - Quantidade total de chamados atendidos.</p>
Início da vigência	A partir do dia subsequente à disponibilização para uso dos equipamentos, mensalmente, até o encerramento do contrato.
Faixas de ajuste	<p>ICP >= 95%: Pagamento integral da NF/Fatura Mensal; ICP >= 85% e < 95%: Glosa de 1,5% sobre o valor da NF/Fatura Mensal; ICP >= 78% e < 85%: Glosa de 3% sobre o valor da NF/Fatura Mensal; ICP >= 72% e < 78%: Glosa de 5% sobre o valor da NF/Fatura Mensal; ICP < 72 %: Será aplicada uma glosa de 10% sobre o valor da NF/Fatura Mensal e, em caso de recorrência no mês subsequente ou em caso de recorrência em meses alternados num interstício de menos de 6 meses, serão aplicadas as sanções previstas no subitem 8.20 do Termo de Referência.</p>

INDICADOR DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS (ISU)

Finalidade	Apurar o grau de satisfação dos usuários sobre os serviços prestados
Meta a cumprir	ISU => 80,0% de avaliação geral positiva.
Forma de acompanhamento	Relatório mensal, inspeções de chamados por amostragem e eventuais diligências em casos de reclamações
Periodicidade	Mensalmente
Instrumento de medição	Deve ser aferido por meio de ferramentas, procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção

ANEXO – TERMO DE REFERÊNCIA – SOLUÇÃO PCAAS

Mecanismo de cálculo (%)	$ISU = (MNO / NMA) \times 100$ <p>Onde: ISU - Indicador de satisfação dos usuários; MNO - Média das notas obtidas; NMA - Nota máxima da avaliação.</p>
Faixas de ajuste	Glosa de 0,5% sobre o valor da NF/Fatura Mensal para cada 1% abaixo da meta, limitado a 20% sobre o valor da NF/Fatura Mensal.
Observações	<p>A pesquisa de satisfação será realizada de forma automática após o encerramento do serviço prestado, por meio de url (link) exclusivo encaminhado ao usuário demandante de cada protocolo de atendimento aberto, que levará à página de um questionário para escolha de uma dentre as cinco alternativas a seguir para completar a assertiva: “<i>Em relação à solução aplicada no atendimento deste chamado, estou:</i>”</p> <p>a. () totalmente satisfeito b. () satisfeito c. () nem satisfeito nem insatisfeito d. () insatisfeito e. () totalmente insatisfeito"</p> <p>O sistema atribuirá a nota em escala descendente de 5 até 1, conforme a escolha do demandante, respectivamente para a primeira até a última alternativa. O texto acima sugerido poderá ser adaptado a critério do órgão partícipe.</p>

3.2. Para fins de arredondamento de valores será adotado o disposto na Resolução nº 886/66 do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), conforme definido a seguir:

3.2.1. Quando o primeiro algarismo a ser abandonado for 0, 1, 2, 3 ou 4, deve ficar inalterado o último algarismo a permanecer. Exemplo: arredondar o número 9,2317 para um número com duas casas decimais. O valor arredondado será 9,23;

3.2.2. Quando o primeiro algarismo a ser abandonado for 6, 7, 8 ou 9, deve-se aumentar de uma unidade o último algarismo a permanecer. Exemplo: arredondar o número 9,2317 para um número com três casas decimais. O valor arredondado será 9,232;

3.2.3. Quando o primeiro algarismo a ser abandonado for 5, há duas soluções:

3.2.3.1. Se ao 5 seguir em qualquer casa um algarismo diferente de zero, aumenta-se uma unidade ao algarismo a permanecer. Exemplo: arredondar o número 2,352 para uma casa decimal. O valor arredondado será 2,4;

3.2.3.2. Se o 5 for o último algarismo ou se ao 5 só se seguirem zeros, o último algarismo a ser conservado só será aumentado de uma unidade se for ímpar. Exemplo 1: arredondar o número 24,65 para uma casa decimal. O valor arredondado será 24,6. Exemplo 2: Arredondar o número 24,75 para uma casa decimal. O valor arredondado será 24,8.

3.3. As ocorrências e o posterior ajuste de pagamento não elide a CONTRATADA das sanções previstas no Termo de Referência e em legislações vigentes.

3.4. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa pleiteando a não incidência das ocorrências, observadas as seguintes condições:

3.4.1. A justificativa deverá ser pautada em fato justo, razoável e não previsível, devidamente comprovado, não sendo aceito alegações por culpa da CONTRATADA;

3.4.2. A justificativa deverá ser apresentada por escrito, contendo em anexo todos os documentos citados e protocolada junto ao fiscal do contrato;

3.4.3. A justificativa deverá ser apresentada no dia útil subsequente ao da ocorrência, sob pena de preclusão do direito e incidência do NMS;

3.4.4. Cabe à fiscalização analisar a justificativa, comunicando a empresa da aceitação ou não, em até 05 (cinco) dias úteis:

3.4.4.1. Os prazos das demais obrigações da CONTRATADA e que guardam relação com a análise da justificativa ficarão sobrestados até a sua conclusão.

3.5. Os indicadores de níveis mínimos de serviços são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos e

ANEXO – TERMO DE REFERÊNCIA – SOLUÇÃO PCAAS

acordados entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados aos serviços executados. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados à natureza e à característica dos serviços, para os quais são estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA.

3.7. Serão considerados para efeito do nível de serviço exigido:

3.7.1. Início do Atendimento: Horas úteis decorridas entre a abertura do chamado técnico pela CONTRATANTE e o primeiro contato do técnico da CONTRATADA;

3.7.2. Solução Provisória: Horas úteis decorridas entre o início do chamado técnico e a apresentação da solução provisória. Entenda-se por solução provisória uma alternativa que viabilize o funcionamento da solução da CONTRATANTE até que o problema seja tratado em definitivo;

3.7.3. Término do Atendimento: Horas úteis decorridas entre o início do chamado técnico e a conclusão do atendimento do chamado técnico pela CONTRATADA.

3.8. Caso o problema identificado, por questão de viabilidade técnica, necessite de mais tempo para apresentar uma solução definitiva, esta deverá ser solicitada juntamente com as motivações para o novo prazo, que serão submetidas para avaliação pelos técnicos do CONTRATANTE, que poderão optar por conceder ou não o prazo com base na justificativa apresentada.

3.9. O atendimento da demanda só será considerado concluído após o “de acordo” do demandante do chamado da CONTRATANTE. Caso a CONTRATANTE não confirme a conclusão do atendimento, este permanecerá aberto. Nesse caso, a CONTRATANTE fornecerá informações sobre as pendências a serem resolvidas pela CONTRATADA.

3.10. Poderá ser adotado, a critério do CONTRATANTE, a classificação dos chamados por níveis de severidade, para que a CONTRATADA realize os atendimentos priorizando os de maior severidade.

3.11. Em caso de adoção da classificação dos chamados por nível de severidade, estes poderão ser reclassificados, sempre que necessários, a critério do CONTRATANTE.

3.13. Deverão ser mantidos registros para cada atendimento realizado, em que a CONTRATADA deverá apresentar sempre que solicitado seu detalhamento em formato de relatório contendo minimamente data, hora do chamado, início e término do atendimento, identificação do problema, providências adotadas e demais informações pertinentes.

3.13.1. Sugere-se que os atendimentos remotos sejam gravados de forma a poderem dirimir quaisquer divergências.

3.14. Os serviços serão medidos com base no atendimento dos chamados de suporte abertos ou fechados, mensalmente;

3.15. Em caso de descumprimento do mesmo indicador de nível de serviço durante três meses consecutivos ou quatro meses intervalados durante um ano, poderão ser aplicadas as sanções administrativas previstas no Contrato;

3.16. A CONTRATADA deverá encaminhar ao CONTRATANTE, mensalmente, o Relatório de Suporte Técnico e Manutenção, entregue até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao mês de avaliação, contendo o resultado dos indicadores de serviço do mês de referência. Tal informação servirá de referência para a avaliação dos serviços realizados e dos indicadores alcançados no período.

ANEXO VII DO TERMO DE REFERÊNCIA - TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

INTRODUÇÃO

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

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

Pelo presente instrumento o <NOME DO ÓRGÃO>, sediado em <ENDEREÇO>, CNPJ nº <Nº do CNPJ>, doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ nº <Nº do CNPJ>, doravante denominada **CONTRATADA**;
CONSIDERANDO que, em razão do **CONTRATO N.º <nº do contrato>** doravante denominado **CONTRATO PRINCIPAL**, a **CONTRATADA** poderá ter acesso a informações sigilosas do **CONTRATANTE**;
CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;
CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação e Privacidade 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 abaixo discriminadas.

1 – OBJETO

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

2 – CONCEITOS E DEFINIÇÕES

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

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

INFORMAÇÃO SIGILOSA: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquela abrangida pelas demais hipóteses legais de sigilo.

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

3 – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em

linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: *know-how*, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades 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.

4 – 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.

5 – DIREITOS E OBRIGAÇÕES

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

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

ANEXO – TERMO DE REFERÊNCIA – SOLUÇÃO PCAAS

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

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

III – Comunicar 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.

6 – 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.

7 – PENALIDADES

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

8 – DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

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

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

I – 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;

ANEXO – TERMO DE REFERÊNCIA – SOLUÇÃO PCAAS

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

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

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

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações, conforme definição do item 3 deste documento, disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;

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

9 – FORO

A CONTRATANTE elege o foro da <CIDADE DA CONTRATANTE>, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

10 – ASSINATURAS

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

CONTRATADA	CONTRATANTE
<hr/> <div><Nome> <Qualificação></div>	<hr/> <div><Nome> Matrícula: xxxxxxxx</div>

TESTEMUNHAS	
<hr/> <div><Nome> <Qualificação></div>	<hr/> <div><Nome> <Qualificação></div>

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

ANEXO VIII DO TERMO DE REFERÊNCIA - TERMO DE CIÊNCIA DE SIGILO

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

No caso de substituição ou inclusão de empregados da contratada, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados (referência: Art. 18, Inciso V, alínea “b” da IN SGD/ME Nº 94/2022).

INTRODUÇÃO

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

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

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

1 – IDENTIFICAÇÃO

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

2 – CIÊNCIA

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

Funcionários da Contratada		
Nome	Matrícula	Assinatura
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxxxxxxxxxx>	
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxxxxxxxxxx>	
...

_____ <Local>, <dia>de<mês>de<ano>.