Termo de Referência 150/2024

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
150/2024	170010-MF-SRF-SECRETARIA DA RECEITA FEDERAL/DF	ODSON DOS SANTOS	26/03/2025 17:45 (v 11.0)

Status

ASSINADO

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC	38/2024	18220000803/2024-11

1. Condições gerais da contratação

1.1. Contratação de Sistema Especialista de Gerenciamento de Manutenção Computadorizado – CMMS (Computerized Maintenance Management System), com serviços de implantação, suporte técnico e upgrade, com funcionamento em plataforma online acessível em página da web, para atender as necessidades da Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB), nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	CATSER	UNIDADE	QUANTIDADE	PERÍODO 2025-2030	VALOR UNITÁRIO (R$)	VALOR TOTAL QUINQUENAL (R$)
1	Aluguel semestral de licenças de ferramenta de gerenciamento de manutenção predial (software), suporte técnico e upgrade, com funcionamento em plataforma online (acesso via browser	26077	Subscrição	10	Pagamento semestral	-	-
2	Serviços de implantação de software CMMS.	27510	Serviços	1	Pagamento único	-	-
Valor Global estimado (em 5 anos)							-

1.2. Com o objetivo de assegurar a economicidade e garantir a integridade do processo licitatório e atender aos princípios legais estabelecidos pela Lei nº 14.133/2021, o custo estimado da contratação possuirá caráter sigiloso e será tornado público apenas e imediatamente após o julgamento das propostas.

1.3. O (s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que a solução a ser contratada, por subscrição, é usual no mercado.

1.4. O prazo de vigência da contratação é de 5 anos contados da assinatura do contrato, prorrogável para até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n° 14.133, de 2021.

1.5. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que a solução é software a ser contratado por subscrição, sendo a vigência plurianual mais vantajosa à Administração Pública devido a necessidade de aquisição de serviços de implantação, treinamento operacional e partida assistida, ocorrência que se repetiria caso a solução fosse alterada. Além disso uma nova contratação demandaria novo processo licitatório, sempre antieconômico comparado a possibilidade de prorrogação condicionada ao ateste de maior vantagem econômica, a ser feita pela autoridade competente no processo respectivo, conforme art. 106, I da Lei nº 14.133, de 2021.

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

2. Descrição da solução

2.1. Solução de TIC disponível no mercado, com hospedagem em nuvem – Trata-se da contratação de software específico de Gerenciamento de Manutenção Computadorizado – CMMS, com infraestrutura de hospedagem 100% em nuvem com acesso direto via web, direto e com garantia de disponibilidade de acesso, preservação e backup de dados.

2.2. Dimensionamento do projeto RFB:

a. Ativos a gerenciar: prédios, equipamentos, máquinas e instalações prediais.
b. Usuários simultâneos em todo o Brasil: 100 (administrador/planejador/programador), 162 (operacional/técnico).
c. Usuários de solicitação de serviços: ilimitado.
d. Usuários de consulta: ilimitado.
e. Quantidade de locais e endereços: Ilimitada.
f. Quantidade de itens de inventário: Ilimitada.
g. Quantidade de ativos: Ilimitada.
h. Árvore de ativos: mínimo 10 níveis.
i. Quantidade de planos de manutenção: Ilimitada.
j. Quantidade de solicitações de manutenção: Ilimitada.
k. Quantidade de ordens de serviço: Ilimitada.
l. Serviço de implantação: mínimo 120h.
m. Serviço de treinamento operacional: 168h.
n. Serviço de operação assistida: 80h.
o. Tipos de fornecimento das licenças: aluguel semestral com suporte e upgrade.
p. Tipo de instalação/operação requerida: em nuvem (*cloud computing*).
q. Plataforma de nuvem requisitada: conforme item 4.1.6 deste Termo de Referência, tal como *Microsoft Azure* ou *AWS*.

2.3. A solução de TIC consiste em:

- **Licença de Software**: Licenças de acesso simultâneo e independente, conforme especificado neste Termo de Referência, que possibilitam aos usuários da Receita Federal do Brasil utilizar plenamente a ferramenta em nuvem.
- **Serviço de implantação**: Abrange todos os processos necessários para disponibilizar a solução para os usuários da instituição. Inclui a configuração, parametrização, customização, execução dos comissionamentos, operação assistida e a preparação completa do ambiente para o uso da solução e os treinamentos.
- **Treinamento**: Consiste no fornecimento de um plano de transferência de conhecimento, com a elaboração de material didático, treinamento dos usuários no uso da solução para todos os perfis e disponibilização de curso web para acesso a qualquer momento pelos usuários. Os servidores e empregados terceiros da RFB que utilizarão o sistema, deverão ser treinados quanto à utilização, configuração / parametrização do sistema e quanto ao uso. O material a ser utilizado nos treinamentos, em formato de texto ou em ambiente web deve ser desenvolvido pelo fornecedor do sistema, na língua portuguesa do Brasil e os treinamentos serão de forma remota.
- **Serviço de migração de dados**: Abrange as etapas de registro das informações dos ativos no banco de dados do sistema. O CONTRATANTE fornece as informações dos ativos e a CONTRATADA realiza a carga no sistema. (Pode-se utilizar modelos de planilhas de migração de dados e/ou algum tipo viável de migração massiva).

- **Serviço de Hospedagem**: abrange o serviço de armazenamento e disponibilização do sistema via internet, permitindo que a solução seja acessível por qualquer computador que tenha acesso a internet, conforme condições de segurança da informação normatizadas, legais e internas da RFB. Esse serviço deve prever ainda a realização de backups das bases de dados e garantir a disponibilidade mínima de 99,8% (noventa e nove virgula oito por cento). Os custos de hospedagem devem estar compostos na parcela semestral da licença.

  Entende-se por indisponibilidade toda e qualquer parada não programada ou resultante de degradação que provoque não responsividade, em qualquer período de utilização do sistema.

- **Suporte Técnico**: compreende as atividades de reparos, correção de falhas operacionais e atualizações necessárias de forma a garantir o perfeito funcionamento do Sistema de Gerenciamento de Manutenção Computadorizado.

  Detalha-se o suporte técnico como:

  a. Suporte técnico remoto, com número ilimitado de chamados encaminhados via sistema Web (disponibilizado pela CONTRATADA) e alternativamente mediante atendimento telefônico, que pode ser um DDG 0800, ou e-mail, para esclarecimento de dúvidas e resolução de problemas relacionados à configuração e uso dos componentes da solução CONTRATADA.
  b. O atendimento telefônico deverá ser prestado 24 horas por dia, 7 dias por semana;
  c. Orientações sobre uso, configuração e instalação necessárias;
  d. Questões relacionadas à integração de dados e sistemas;
  e. Interpretação da documentação dos softwares fornecidos;
  f. Orientações para identificar a causa de falha ou defeito de software e a solução destes;
  g. Orientação quanto às melhores práticas para personalização dos softwares adquiridos;
  h. Apoio na recuperação de ambientes em caso de panes ou perda de dados;
  i. Apoio para questões relacionadas à integração de dados e sistemas;

j. Apoio para execução de procedimentos de atualização para novas versões dos softwares instalados;
k. Apoio para execução de procedimento na ferramenta após a implantação do módulo no qual o procedimento será utilizado.

- **Serviço de capacitação online**: O serviço de capacitação online será realizado por meio de canais digitais e terá como audiência os usuários gerais do sistema. A quantidade de horas estimadas para os treinamentos é de 168 h. A programação, composição das turmas e quantidades serão definidas em comum acordo entre as partes, desde que seja respeitada esta previsão.

  O objetivo da capacitação será habilitar os usuários para utilizar as principais funcionalidades do sistema, tais como registro de Ordens de Serviço, planejamento e controle, monitoramento de indicadores, criação de relatórios etc.

  As capacitações serão gravadas e poderão ser divulgadas em plataforma online da RFB. Além desta capacitação deverá ser disponibilizado treinamento online gravado, que permita acesso a qualquer momento para os usuários durante a vigência do contrato, sendo o treinamento objetivo com explicações diretas que não sejam a imagem dos treinamentos ao vivo.

- **Serviço de sustentação continuada:** O serviço de sustentação continuada tem como objetivo a manutenção da disponibilidade, estabilidade e desempenho da solução, compreendendo atividades de atualização da solução, manutenção corretiva, perfectiva, adaptativa, integrativa e de interface, além de investigação de incidentes, apuração especial, suporte as atividades de banco de dados, acompanhamento da solução, operação de sistemas e apoio ao usuário.

  Este item será constituído dos seguintes serviços:

  I - Hospedagem: disponibilização da infraestrutura e demais serviços necessários para o funcionamento da solução.

  II - Apoio ao usuário: atendimento aos usuários do sistema com intuito de oferecer apoio e esclarecimento especializado sobre a solução, de acordo com a definição de hierarquia de suporte no ambiente de CONTRATADA.

  III - Atualização: aplicação de novas versões (releases, patches, updates etc.) da solução ou de seus componentes em função da sua evolução funcional e/ou tecnológica.

  IV - Manutenção corretiva: análise, diagnóstico, restabelecimento da disponibilidade, correção de falhas ou defeitos da solução nos ambientes da CONTRATANTE, abrangendo comportamentos inadequados que causem problemas de uso ou mal funcionamento do sistema e quaisquer desvios em relação aos requisitos funcionais ou não-funcionais esperados para a solução.

  V - Manutenção perfectiva: adequação da solução às necessidades de melhorias, sem alteração de funcionalidades sob o ponto de vista do usuário, com a finalidade de promover a melhoria de desempenho, manutenibilidade e sanar aspectos ineficientes de usabilidade do sistema.

  VI - Manutenção integrativa: adequação da solução para integrações com sistemas novos ou sistemas legados.

VII - Investigação de incidentes: consiste no suporte e acompanhamento para análise, diagnóstico, resolução de incidentes e proposta de melhoria, quando couber, à solução nos ambientes da CONTRATANTE.

VIII - Investigação de incidentes: consiste no suporte e acompanhamento para análise, diagnóstico, resolução de incidentes e proposta de melhoria, quando couber, à solução nos ambientes da CONTRATANTE.

IX - Apuração especial: criação e execução de scripts de inclusão, alteração, consulta, exclusão ou conversão de dados nos sistemas gerenciadores de banco de dados (SGBD) e sistemas de log dos ambientes da CONTRATANTE para elaboração de relatórios, correção ou adequação de informações mantidas pela solução. Também estão incluídas nessa atividade o levantamento de informações complementares e não disponibilizadas de forma automática via aplicação ao usuário.

X - Acompanhamento das aplicações: monitoramento da disponibilidade do sistema e seus serviços auxiliares.

- **O limite de licenças de acesso simultâneo não deve limitar a quantidade de usuários cadastrados.**

Exceto para o usuário dashboard, o sistema deverá permitir tempo limite de inatividade para que o usuário daquela licença seja desconectado, liberando o acesso simultâneo para o grupo de usuários, conforme tempo acordado com a CONTRTANTE.

A Receita Federal do Brasil (RFB) possui uma quantidade expressiva de imóveis para seu funcionamento, distribuídos em mais de 600 unidades, totalizando cerca de 25.000 ativos em todo o território nacional, destinados ao exercício da administração tributária, com o objetivo de promover a justiça fiscal em benefício da sociedade.

Ativos, neste contexto, são os ativos físicos ou itens que necessitam de manutenção durante o seu ciclo de vida, tais como os prédios, os equipamentos, as máquinas e as instalações que desempenham uma ou mais funções na edificação.

A administração desses ativos torna-se um desafio para os gestores, uma vez que não se trata de atividade finalística da RFB. O controle dos contratos de manutenção terceirizados, uma atividade-meio, demanda tempo e recursos humanos da instituição, levando ao acúmulo de tarefas e ao desvio de função para o gerenciamento de contratos de manutenção predial.

Atualmente, a maioria dos gestores de contrato de manutenção não dispõe de uma base única padronizada pela instituição nem da preservação do histórico de manutenção, o que dificulta a previsão de custos, o planejamento de investimentos, a geração de indicadores e outras ações gerenciais e de fiscalização. As solicitações de serviços são realizadas verbalmente, por meio de rádios ou telefones, sem o devido tratamento das informações geradas e seus resultados.

Para atender a essa demanda, e as diretrizes estabelecidas na Política de Manutenção de Ativos da RFB, busca-se a implantação de um Sistema de Gerenciamento de Manutenção Computadorizado (CMMS) integrando todos os dados dos ativos da RFB, garantindo a preservação do histórico e viabilizando o gerenciamento e a operação descentralizada da manutenção, em uma plataforma única nacional.

Diante do exposto, além de ser uma exigência legal, garantir a execução adequada dos serviços de manutenção é de fundamental importância para a gestão dos ativos da RFB.

A implantação do Sistema de Gerenciamento de Manutenção Computadorizado (CMMS) é uma ferramenta crucial para atender às necessidades de integração e alcance das diretrizes da Política de Manutenção da RFB, permitindo a centralização das informações de manutenção e facilitando a operacionalização dos processos de manutenção. O núcleo do CMMS é seu banco de dados, que ajuda a otimizar a utilização e a disponibilidade dos ativos físicos.

3. Fundamentação e descrição da necessidade

3.1. A presente contratação justifica-se pela necessidade de atender às diretrizes da Política de Manutenção de Ativos da RFB, conforme a Portaria COPOL nº 302, de 13 de setembro de 2023, Art. 5º, indicado a seguir: "V - implantação de Sistema de Gerenciamento de Manutenção Computadorizado (CMMS) integrando todos os dados dos ativos da RFB, garantindo a preservação do histórico e viabilizando o gerenciamento e a operação descentralizada da manutenção, em plataforma única nacional."

Os recursos disponibilizados com a utilização do Sistema de Gerenciamento de Manutenção Computadorizado (CMMS) são de fundamental importância para o processo de gerenciamento da manutenção e devem ser implementados e mantidos de forma contínua nas Regiões Fiscais e integrados ao processo de gerenciamento de manutenção conforme as Etapas Fundamentais descritas no CAPÍTULO V, Seção I, Art. 6º da Portaria COPOL nº 302: "I – inventário e cadastro das informações dos ativos no banco de dados; II – classificação dos ativos quanto à criticidade; III – planejamento das manutenções; IV – elaboração dos planos de manutenção; V – apoio técnico às contratações dos serviços de manutenção; VI – fiscalização dos contratos de serviços de manutenção; VII – monitoramento e controle das ações de manutenção; VIII – administração do Sistema de Gerenciamento de Manutenção Computadorizado; IX – prestação de assistência consultiva de engenharia de manutenção; X – normatização e supervisão geral."

3.2. Pretende-se, com a contratação do Sistema de Gerenciamento de Manutenção Computadorizado (*CMMS - Computerized Maintenance Management System*), alcançar a excelência no controle operacional, aumentando a eficiência e a eficácia no fluxo de trabalho, e melhorar os resultados das atividades de gestão da manutenção de ativos na RFB. A contratação do software de gerenciamento de manutenção em nuvem é imprescindível para atender às demandas operacionais, estratégicas e normativas da RFB, respeitando a Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 2023, e promovendo a essencialidade e o interesse público conforme o Decreto nº 8.540, de 2015. Trata-se de uma medida que combina inovação tecnológica, eficiência administrativa e responsabilidade na gestão dos recursos públicos. Atualmente, o processo de manutenção utilizado nas edificações e equipamentos tem como base o conceito de manutenção corretiva, onde a atuação é realizada após a ocorrência de um problema/defeito e o histórico das condições de uso desses ativos é insuficiente para subsidiar uma resposta rápida na solução do problema. Com a implantação de uma sistemática ordenada, os esforços serão concentrados em manutenção preventiva, onde a busca por um padrão de qualidade superior de prestação de serviços, com o objetivo de equipamentos em plenas condições de funcionamento e instalações físicas disponíveis e adequadas em prol dos usuários e contribuintes, se faz necessária. Uma gestão eficiente de recursos passa, invariavelmente, por uma ferramenta confiável e segura de gestão de ativos, com a formação de uma base de dados alinhada a uma gestão de fiscalização presente e atuante.

3.3. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2024, conforme detalhamento a seguir:

3.3.1. ID PCA no PNCP:00394460000141-0-000*03/2024*

3.3.2. Data de publicação no PNCP: *20/05/2023*

3.3.3. Id do item no PCA: 180

3.3.4. Classe/Grupo: 161 - SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE INSTALAÇÃO, TRANSIÇÃO, CONFIGURA-ÇÃO / CUSTOMIZAÇÃO DE SOFTWARE

3.3.5. Identificador da Futura Contratação: 170010-38/202

3.4. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2024 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2024 da Receita Federal do Brasil, conforme demonstrado abaixo:

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS 2024-2027	
Objetivos	**Descrição**
Valorizar, reconhecer e desenvolver pessoas	Promover o engajamento crescente dos servidores, empregados públicos e demais colaboradores da RFB.
Aprimorar a governança de dados	Promover a integração entre as áreas de negócio para validação dos dados disponibilizados.
	Desenvolver mecanismos de monitoramento da evolução dos dados estruturantes para uso institucional da RFB.
Aperfeiçoar as práticas de governança, responsabilidade social e sustentabilidade	Adotar boas práticas de transparência e de acesso à informação.
	Estabelecer, monitorar e avaliar a estratégia organizacional.

**Aprovado conforme Portaria RFB Nº 392, de 28 de dezembro de 2023*

ALINHAMENTO AO PDTIC 2023-2024*			
ID	**Ação do PDTIC**	**ID**	**Meta do PDTIC associada**
A033	Evoluir soluções de uso e de análise de informações	M012	Aumentar a oferta e a eficiência das soluções de uso e de análise de informações

**Aprovado conforme Portaria RFB Nº 308, de 31 de março de 2023*

4. Requisitos da contratação

4. Requisitos da contratação

Requisitos de Negócio e Tecnológico:

4.1. A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio e Tecnológicos:

4.1.1. Implantação de Sistema de Gerenciamento de Manutenção Computadorizado (CMMS) integrando todos os dados dos ativos da RFB, garantindo a preservação do histórico e viabilizando o gerenciamento e a operação descentralizada da manutenção, em plataforma única nacional.

4.1.2. Implantação de Sistema de Gerenciamento de Manutenção Computadorizado (CMMS) integrando todos os dados dos ativos da RFB, garantindo a preservação do histórico e viabilizando o gerenciamento e a operação descentralizada da manutenção, em plataforma única nacional.

4.1.3. Disponibilização de recursos fundamentais para o processo de gerenciamento da manutenção, bem como implementação e manutenção contínua nas Regiões Fiscais, do software especialista capaz de operacionalizar: Inventário e cadastro das informações dos ativos no banco de dados; Classificação dos ativos quanto à criticidade; Planejamento das manutenções; Elaboração dos planos de manutenção; Monitoramento das contratações dos serviços de manutenção; Fiscalização dos contratos de serviços de manutenção; Monitoramento e controle das ações de manutenção; Normatização e supervisão geral.

4.1.4. O CMMS a sercontratado deve ser robusto de modo a suprir a escassez de históricos, integrar as atividades de manutenção de ativos aos setores responsáveis, dar suporte ao planejamento da manutenção, viabilizar a gestão de suprimentos e ferramentaria, obter indicadores de resultado, viabilizar a gestão de recursos humanos e de apropriação de mão de obra, entre outros.

4.1.5 A solução deve atender às normas e boas práticas do Governo Federal referentes à segurança da informação, tais como a Instrução Normativa GSI nº 1, de 27 de maio de 2020, e suas normas complementares.

4.1.6 Os dados, metadados, informações e conhecimentos produzidos ou custodiados pela RFB, transferidos para o provedor de serviço de nuvem, devem estar hospedados em território brasileiro e uma cópia de segurança (backup) também em território brasileiro, conforme Art. 18. da IN 05 GSIPR nº 5 de 30/08/2021 (informação sem restrição de acesso, ostensiva, transparência passiva).

> **4.1.6.1 Este subitem deverá ser comprovado por meio de atestado ou de outra documentação oficial fornecida pelo provedor de serviços de nuvem;**

4.1.7 Possuir a capacidade de ser acessada e administrada em ambiente web (via browser e app) sem a necessidade de instalação de complementos, plug-in ou extensões, compatível com os navegadores *Microsoft Edge* (versão 94 ou superior), *Mozilla Firefox* (versão 88 ou superior) e *Google Chrome* (versão 94 ou superior).

4.1.8 Possuir capacidade de autenticar usuários a partir da integração com o *Microsoft Active Directory* ou com o *Azure Active Directory*;

4.1.9 Possuir a capacidade de atribuir usuário único para cada colaborador, por meio de login e senha individualizados;

4.1.10 Possuir a capacidade de acesso de diversos usuários ao mesmo tempo;

4.1.11 Possuir a capacidade de exportar os dados dos relatórios nos formatos PDF, HTML, planilhas eletrônicas (*xlsx, xls, csv*) e arquivos de texto (*txt*);

4.1.12 Integridade (garante que os dados permaneçam precisos e completos, sem

modificações não autorizadas);

4.1.12.1. Observar os requisitos da ISO 27001 com base nos seus principais pilares: Confidencialidade (assegura que informações sensíveis sejam protegidas contra acesso não autorizado);

4.1.13 Disponibilidade (garante que as informações e recursos estejam disponíveis quando necessários).

4.1.14 O sistema CMMS deve auxiliar a gestão na realização eficiente e confiável do gerenciamento do setor de manutenção;

4.1.15 Ser um software especializado em gestão da manutenção de ativos, já desenvolvido e reconhecido pelo mercado, que forneça as ferramentas adequadas para os processos envolvidos;

4.1.16 Permitir personalização;

4.1.17 Possuir uma versão móvel que possa ser utilizada *offline*. O aplicativo móvel deve ser viável para uso em *tablets* e *smartphones* tanto com Android quanto com iOS;

4.1.18 Incluir migração de dados (a partir de planilhas eletrônicas ou banco de dados do Access);

4.1.19 Oferecer gestão completa de ativos, contratos e fornecedores;

4.1.20 Permitir o controle de rotas e viagens;

4.1.21 Contar com algoritmo de criticidade de ativos;

4.1.22 Possibilitar a geração e impressão de QR Codes;

4.1.23 Incluir planos de manutenção e programação;

4.1.24 Permitir solicitação de serviços;

4.1.25 Oferecer categorias e tipos de ordens de serviço personalizáveis;

4.1.26 Disponibilizar gestão completa de ordens de serviço com fluxo de aprovação;

4.1.27 Contar com algoritmo de priorização de serviços;

4.1.28 Proporcionar agilidade na abertura de solicitações de serviço via web, através de leitura de QR Codes;

4.1.29 Permitir o gerenciamento de ordens de serviço por dispositivos móveis, com geração de informações e relatórios fotográficos;

4.1.30 Permitir o lançamento de coleta de dados (horímetros, consumos ou outros);

4.1.31 Possibilitar a vinculação de imagens e documentos referentes aos ativos;

4.1.32 Oferecer níveis de acesso e permissões por usuários;

4.1.33 Apresentar facilidade operacional e agilidade nas pesquisas; Incluir *dashboards*, relatórios e gráficos;

4.1.34 Conter editor de regras e campos auxiliares;

4.1.35 Permitir o nivelamento de recursos e gestão de KPIs;
4.1.36 Gerar relatórios que apresentem os custos mensais de manutenção;
4.1.37 Incluir cronogramas (com identificação e configuração de feriados) e calendários de manutenção;
4.1.38 Permitir a exportação dos planos de manutenção associados a cada ativo;
4.1.39 Ter o sistema hospedado cem por cento em nuvem, conforme o item 4.1.6 deste Termo de Referência, tal como as plataformas *Microsoft Azure* ou AWS (*Amazon Web Services*).

4.1.40 Oferecer acesso ilimitado de usuários para abertura de chamadas;

4.1.41 O sistema deverá permitir o controle de custo, estratificando por contrato, centro de custo, especialidade de manutenção, localidade e Ordem de Serviço;

4.1.42 O sistema deverá permitir na abertura de solicitações de serviços, filtros de pesquisas com chave de identificação por nome, patrimônio, localidade, leitura de QR Code, sistema, família e etc.;

4.1.43 O software CMMS deverá permitir o cadastro, gerenciamento e controle das empresas contratadas, funcionários envolvidos nas atividades de manutenção, com funcionalidades específicas para controle e níveis de acesso, definição de funções e atribuições;

4.1.44 Permitir envio automático de e-mails de acordo com o tratamento dos chamados;

4.1.45 Permitir inventário de equipamentos, permitindo o registro completo de todos os equipamentos, incluindo informações detalhadas como número de série, data de aquisição, localização, status de manutenção e histórico de uso;

4.1.46 O sistema deve contar com uma interface intuitiva, moderna e de fácil navegação, projetada para ser acessível a usuários com conhecimento básico de informática;

4.1.47 O cadastro com árvore de ativos com no mínim o dez níveis, sendo no mínimo sete para a localização e três para a estrutura do ativo;

4.1.48 Controle de solicitação de serviço: O sistema deve permitir a abertura, acompanhamento e fechamento de solicitações de serviços de forma ágil e intuitiva;

4.1.49 Controle de ordens de serviço (OS): O *software* deve possibilitar a criação, atribuição, acompanhamento e finalização de ordens de serviço, com registro de todas as atividades realizadas. O sistema deverá permitir a configuração e criação de diferentes modalidades de OS tais como: preventiva, corretiva emergencial, corretiva programada, serviço eventual, serviço especial, dentre outras;

4.1.50 Agendamento de manutenção preventiva: O CMMS deve oferecer ferramentas para planejar , programar e acompanhar manutenções preventivas;

4.1.51 Gestão de inventário e peças sobressalentes: O sistema deve controlar o estoque de peças sobressalentes, com registros de entradas, saídas e alertas de reposição;

4.1.52 Registro de histórico de manutenção: O software deve armazenar o histórico completo de todas as manutenções realizadas, associando ordens de serviço, peças utilizadas e técnicos envolvidos;

4.1.53 Relatórios e KPIs personalizados: O sistema deve gerar relatórios customizáveis e fornecer KPIs (indicadores-chave de desempenho) para monitoramento da eficiência da manutenção;

4.1.54 Integração com outros sistemas (ERP, IoT, sistemas supervisórios, etc.): O CMMS deve permitir integração com plataformas ERP, dispositivos IoT e outros sistemas relevantes para otimização de processos;

4.1.55 Alertas e notificações automáticas: O software deve enviar alertas automáticos e notificações sobre prazos, status de OS, necessidades de reposição de estoque e manutenções programadas;

4.1.56 Gerenciamento de múltiplos usuários e permissões: O sistema deve possibilitar a criação de múltiplos perfis de usuários com diferentes níveis de permissão, garantindo segurança e controle de acesso;

4.1.57 Suporte técnico e documentação: O fornecedor deve oferecer suporte técnico especializado e documentação completa para uso e configuração do sistema;

4.1.58 Facilidade de implantação: O CMMS deve ser de fácil implementação, sem necessidade de infraestrutura local, acessível 100% em nuvem;

4.1.59 Backup automático e segurança de dados: O sistema deve realizar backups automáticos e garantir a segurança dos dados armazenados, com medidas de proteção contra perda e acessos não autorizados;

4.1.60 O software CMMS deverá oferecer suporte completo a diferentes fusos horários dentro do território brasileiro, garantindo que todas as funcionalidades relacionadas a tempo e data sejam corretamente ajustadas para a localização geográfica do usuário;
4.1.61 Escalabilidade e flexibilidade: O CMMS deve ser escalável e adaptável a diferentes tamanhos de operação, com capacidade de crescimento conforme a demanda do contratante;

4.1.62 A solução deverá ser fornecida através de uma única plataforma de solução Cloud, não sendo permitido ofertar a combinação de dois ou mais fornecedores;

4.1.63 Possuir escritório no Brasil com atendimento em português em regime ininterrupto de 24 horas, 7 dias por semana e 365 dias por ano.

Requisitos de Capacitação

4.2 Será necessário treinamento à equipe que atuará com a utilização do sistema. O treinamento deverá ser de no mínimo 168 horas de duração, contemplando os níveis de utilização de cada grupo de usuários.

4.3 A CONTRATADA deverá oferecer, no momento da implantação da solução de TIC, o repasse de conhecimento que deverá seguir um planejamento que inclua treinamento remoto para todos os perfis de usuários do sistema, em períodos e quantidades estabelecidos pela CONTRATANTE, dentro da carga horária prevista para essa finalidade. Isso não exime a CONTRATADA de prestar o suporte técnico necessário para elucidar ou corrigir qualquer demanda solicitada pelos usuários da plataforma.

4.4 Devido à complexidade da solução, a CONTRATADA deve fornecer suporte técnico aos servidores efetivos e terceirizados.

4.5 O material de apoio fornecido pela CONTRATADA deverá estar disponível em site do fornecedor ou repassado pelo responsável designado pela CONTRATADA.

4.6 O material de apoio deverá conter todos os aspectos funcionais que compreendam o manual de operação do software com vídeos ou soluções visuais que possam ser utilizadas para elucidar as funcionalidades da plataforma.

4.7 As reuniões de repasse de conhecimento deverão abranger todas as características e tipos de manutenção envolvidas na gestão de ativos, que compreenda todas as atividades de manutenção de ativos predial e de equipamentos.

Requisitos Legais

4.8 O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133 /2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), Lei n° 10.520, de 17 de julho de 2001, Decreto 10.024, de 20 de setembro de 2019, Portaria SGD/MGI nº 5.950, de 2023 e a outras legislações aplicáveis;

4.9 Atesta-se que o objeto da presente licitação não viola o disposto nos artigos 3º, 4º e 5º da IN SGD/ME nº 94, de 2022.

Requisitos de Manutenção

4.10 Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções evolutivas, corretivas e adaptativas do sistema pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades. Essas atualizações devem ser automáticas e sem custos adicionais, a partir da data de instalação das licenças e durante toda a vigência contratual.

4.11 A CONTRATADA deverá fornecer suporte técnico a partir do mês subsequente à implantação do sistema e treinamento. O suporte técnico será prestado durante toda a vigência do contrato e está incluso no custo semestral da contratação.

4.12 A CONTRATADA deverá informar, por e-mail, o fiscal técnico do contrato assim que o atendimento for iniciado e após a conclusão, enviando evidências das atividades executadas.

4.13 Não haverá limite mensal para a abertura de chamados de suporte técnico.

4.14 O serviço de suporte consiste em:

I. Suporte técnico remoto, mediante atendimentos registrados em ferramenta fornecida pela CONTRATADA, para esclarecimento de dúvidas e resolução de problemas relacionados ao uso do sistema;

II. A CONTRATADA deverá fornecer os acessos a ferramenta em até 7 (sete) dias corridos após a assinatura do contrato;

III. Orientações sobre uso e configuração do sistema;

IV. Apoio na interpretação da documentação e metodologia de uso do sistema;

V. Orientações para identificar a causa de falha ou defeito de software e a solução destes;

VI. Estudo de questões relacionadas à integração de dados e sistemas;

VII. Instalação de novas versões dos softwares sob licença;

VIII. Fornecer serviços de modo a manter sempre ajustada a operacionalidade do produto;

IX. Esclarecimento de dúvidas que afetem a configuração ou operação do sistema.

4.15. Durante todo o período de vigência do contrato, a CONTRATADA deverá fornecer uma Central de Atendimento (por meio de um site na Internet, e-mail e telefone 0800) sem custo adicional para a CONTRATANTE. Essa central deverá estar disponível para consultas, abertura de chamados técnicos e envio de arquivos para análise 24 horas por dia, 7 dias por semana.

4.16 A tabela a seguir contém os principais serviços de manutenção, atualização de versão e suporte técnico a serem prestados durante a vigência do contrato, sem ser exaustiva. Mostra o tipo de suporte técnico, nível de severidade e o tempo de resposta recomendado:

Item	Tipo de Suporte Técnico	Descrição	Nível de Severidade	Tempo de Resposta Recomendado
1	Suporte de Emergência	Falha crítica do sistema que causa parada total ou parcial significativa das operações.	Crítico	1 hora
2	Correção de Bugs Críticos	Erros que comprometem funções essenciais do sistema, impossibilitando o uso normal.	Alta	2 horas
3	Suporte para Recuperação de Dados	Perda de dados ou falha de backup que exige intervenção imediata.	Crítico	1 hora
4	Atualização de Software	Instalação de patches ou atualizações de segurança críticas.	Média	4 horas
5	Configuração de Usuário	Problemas de acesso, criação ou alteração de contas de usuário, permissões, etc.	Média	8 horas
6	Assistência em Configurações Não Críticas	Ajustes de configurações do sistema que não afetam diretamente as operações principais.	Baixa	24 horas
7	Consultoria de Otimização de Processos	Consultoria para melhorar o uso do sistema e otimizar processos de manutenção.	Baixa	48 horas
8	Suporte para Integração com Outros Sistemas	Assistência na integração do CMMS com outros softwares utilizados na organização.	Média	12 horas
9	Suporte para Relatórios e Análise de Dados	Auxílio na geração de relatórios personalizados e análise de dados para tomada de decisão.	Baixa	24 horas
10	Treinamento e Capacitação	Sessões de treinamento adicionais para novos usuários ou reciclagem de usuários existentes.	Baixa	48 horas

4.17 O tempo de resposta refere-se ao prazo máximo para que o suporte técnico entre em contato com o solicitante e inicie o atendimento. O nível de severidade define a urgência do suporte, categorizado como Crítico, Alta, Média ou Baixa.

4.18 A solução contratada somente será considerada resolvida quando todas as funcionalidades estiverem integralmente operacionais em decorrência do evento que ocasionou o chamado técnico. Ficará a critério do CONTRATANTE o aceite das soluções implantadas.

4.19 Se o problema for resolvido por meio de solução provisória, para qualquer nível de criticidade, a contratada deverá solucioná-lo de forma definitiva no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis,

contados a partir da abertura do chamado. Eventuais prorrogações desse prazo deverão ser negociadas com a CONTRATANTE, mediante apresentação de justificativas e de um plano de solução.

4.20 No primeiro dia útil do mês subsequente, a CONTRATADA deverá enviar à CONTRATANTE relação de todos os chamados atendidos no mês anterior e/ou relação de medidas de monitoramento executadas no período, com suas respectivas evidências de atendimento. De posse deste documento, a CONTRATANTE elaborará o Termo de Aceite dos serviços prestados.

Hospedagem

4.21 A CONTRATADA deve realizar backups de sua base de dados diariamente.

4.22 ACONTRATADA deverá realizar serviços de manutenção corretiva, adaptativa e perfectiva, garantindo a disponibilidade, estabilidade e desempenho do sistema corrigindo problemas, tanto do servidor quando do software, que possam impactar no correto funcionamento do sistema.

4.23 A CONTRATADA deverá disponibilizar plataforma para consulta e extração, após o primeiro startup, dos dados por ela hospedados de forma continua respeitando o atendimento aos requisitos deste Termo de Referência.

4.24 A hospedagem deve ser em território brasileiro e possuir pelo menos uma cópia de segurança atualizada e mantida em território brasileiro.

4.25 O banco de dados deverá ser hospedado em nuvem que atenda aos requisitos descritos no item 4.1.6 deste termo de referência, tal como as nuvens da *Microsoft Azure ou AWS (Amazon Web Services).*

Requisitos Temporais

4.26 A CONTRATADA deverá fornecer os acessos a ferramenta em até 7 (sete) dias corridos após a assinatura do contrato;

> 4.26.1 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

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

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.28 A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante, e as normas e boas práticas do governo referente à segurança da informação, a exemplo da Instrução Normativa GSI n.º 1, de 27 de maio de 2020 e suas normas complementares.

4.29 Os dados, metadados, informações e conhecimentos produzidos ou custodiados pela RFB, transferidos para o provedor de serviço de nuvem, devem estar hospedados em território brasileiro e uma cópia de segurança (backup) também em território brasileiro, conforme Art. 18. da IN 05 GSIPR nº 5 de 30/08/2021 (informação sem restrição de acesso, ostensiva, transparência passiva).

4.30 Atendimento aos requisitos da ISO27001.

4.31 A CONTRATADA deve comprometer-se a manter, no mais estrito sigilo, todas as informações confidenciais relacionadas a dados, configurações, processos, fórmulas, rotinas e quaisquer outros itens que venham a ser disponibilizados pela CONTRATANTE para a execução dos trabalhos. Compromete-se a não copiar, utilizar em benefício próprio, revelar ou divulgar essas informações a terceiros, seja no Brasil ou no exterior, sob pena das sanções previstas em lei. Apenas representantes e prepostos devidamente autorizados entre as partes, cuja avaliação das informações confidenciais seja necessária e apropriada para os fins especificados no contrato, terão acesso a essas informações.

4.32 No que diz respeito aos demais requisitos funcionais necessários e suficientes à escolha da solução de tecnologia da informação e comunicação:

a) A CONTRATADA deverá cumprir a obrigação de confidencialidade em relação a informações, dados, processos, fórmulas, códigos, cadastros, fluxogramas, diagramas, dispositivos, modelos ou outros materiais de propriedade da CONTRATANTE aos quais tiver acesso;

b) A CONTRATADA deverá garantir que o software entregue à CONTRATANTE estará livre de defeitos e de quaisquer rotinas maliciosas (vírus de computador) voltadas para a danificação ou degradação de dados, hardware, software, ou similares, comprometendo-se a substituir o software que for considerado "defeituoso" pela CONTRATANTE;

c) As falhas ou defeitos ocorridos no software durante o período de garantia deverão ser reparados pela CONTRATADA, sem qualquer custo adicional para a CONTRATANTE;

d) A CONTRATADA se responsabilizará por restituir os prejuízos causados por seu software que for considerado "defeituoso" pela CONTRATANTE;

e) Os erros detectados no funcionamento da solução serão corrigidos pela CONTRATADA, sem cobrança adicional à CONTRATANTE;

f) A CONTRATADA deve realizar e disponibilizar cópias (backup) da base de dados do sistema diariamente ou a qualquer momento, quando solicitado pela CONTRATANTE;

g) Em caso de falência ou qualquer outra dificuldade que impeça a CONTRATADA de manter o funcionamento ou a atualização do sistema, a base de dados deverá ser disponibilizada devidamente documentada, de forma a permitir a manutenção do software. Além disso, a CONTRATADA deve disponibilizar a base de dados no Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados (SGBD);

h) Após o término do contrato, a CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE o banco de dados e o backup da aplicação, bem como deixar o software executável e acessível com a base de dados disponível por no mínimo 30 dias para fins de consulta, tratamento de OS pendentes e emissão de relatórios.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

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

4.33.1 O software deve ser acessível a todos os colaboradores, incluindo aqueles com necessidades especiais;

4.33.2 A contratada deverá garantir a oferta de treinamentos para capacitar todos os colaborados, respeitando a diversidade de níveis educacionais;

4.33.3 A plataforma deve atender a normas de proteção de dados (como LGPD), garantindo a privacidade das informações dos usuários;

4.33.4 Os textos presentes na interface do sistema, bem como os dados inseridos pelos usuários, deverão estar em conformidade com as normas ortográficas da língua portuguesa, conforme a legislação brasileira em vigor, seguindo as diretrizes estabelecidas pelo Vocabulário Ortográfico da Língua Portuguesa da Academia Brasileira de Letras;

4.33.5 O sistema deve contar com uma interface intuitiva e de fácil navegação, projetada para ser acessível a usuários com conhecimento básico de informática;

4.33.6 As mensagens, descrições, instruções e resultados devem ser exibidos de maneira clara, legível e de fácil compreensão para os usuários;

4.33.7 As mensagens de erro devem fornecer informações detalhadas e precisas, identificando claramente a natureza do problema e orientando o usuário sobre as ações corretivas necessárias para sua resolução;

4.33.8 O software deve ser flexível o suficiente para ser adaptado às especificidades culturais e regionais da organização, como calendários de feriados locais ou práticas de manutenção típicas de determinado setor;

4.33.9 O CMMS deve ser adaptável ao fluxo de trabalho e à cultura organizacional da empresa contratante, respeitando as dinâmicas e valores da equipe;

4.33.10 A empresa fornecedora deve demonstrar compromisso com o desenvolvimento contínuo do software, incluindo práticas de atualização e inovação que minimizem impactos ambientais e promovam práticas sociais responsáveis;

4.33.11. Exigências por provedores de nuvem que utilizem data centers com compromissos comprovados com a sustentabilidade, como *Microsoft Azure* ou *AWS (Amazon Web Services)* , que têm políticas voltadas ao uso de energias renováveis.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.34 O software deverá ser uma solução Web, com interface acessível por navegadores, integrada a um banco de dados em nuvem. Deverá permitir múltiplos acessos simultâneos, assegurando a integridade dos processos e dos dados.

4.35 Deverá operar nos principais navegadores (browsers), sendo no mínimo: Internet Explorer 10, Mozilla Firefox 27 e Google Chrome 30, ou versão superior desses navegadores, existente dentro do período de vigência do contrato.

4.36 Possuir a capacidade de ser acessada e administrada em ambiente web, sem a necessidade de instalação de complementos, plug-in ou extensões, compatível com os navegadores Microsoft Edge (versão 94 ou superior), Mozilla Firefox (versão 88 ou superior) e Google Chrome (versão 94 ou superior).

4.37 Possuir capacidade de autenticar usuários por *login* e senha.

4.38 Possuir capacidade de autenticar usuários a partir da integração com o *Microsoft Active Directory* ou com o *Azure Active Directory*.

4.39 Possuir a capacidade de exportar os dados dos relatórios nos formatos PDF, HTML, planilhas eletrônicas (xlsx, xls, csv) e arquivos de texto (txt).

4.40 Serão necessários serviços de hospedagem em nuvem que permitam a configuração do servidor, backups e atualizações.

Requisitos de Projeto e de Implementação

4.41 Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos a seguir:

4.41.1 Possuir capacidade de autenticar usuários a partir da integração com o *Microsoft Active Directory* ou com o *Azure Active Directory*;

4.41.2 Possuir a capacidade de atribuir usuário único para cada colaborador, por meio de login e senha individualizados;

4.41.3 Possuir a capacidade de acesso de diversos usuários ao mesmo tempo;

4.41.4 Possuir a capacidade de ser acessada e administrada em ambiente web, sem a necessidade de instalação de complementos, plug-in ou extensões, compativel com os navegadores *Microsoft Edge* (versão 94 ou superior), *Mozilla Firefox* (versão 88 ou superior) e *Google Chrome* (versão 94 ou superior);

4.41.5 Possuir a capacidade de exportar os dados dos relatórios nos formatos PDF, HTML, planilhas eletrônicas (xlsx, xls, csv) e arquivos de texto (txt);

4.41.6 Possuir capacidade de realização de consultas diretamente no banco de dados (acessível somente através de usuários e senhas específicas e restritas);

4.41.7 Possuir capacidade de controlar o tempo de sessão dos usuários autenticados (ex.: 15 min, 1 hora etc.) através de parametrização;

4.41.8 Possuir capacidade de controlar a sessão do usuário de forma a identificar e, se for o caso, impedir que o mesmo consiga acessá-lo a partir de dois dispositivos diferentes simultaneamente (ex.: usuário está logado no computador A e no computador B ao mesmo tempo e executando atividades diferentes); e

4.41.9 Apresentar, em todas as suas operações, validação de dados lançados e/ou inicialização de processos com mecanismos de aviso ao usuário dos riscos do lançamento dos dados ou da continuidade do processo.

Requisitos de Implantação

4.42 Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos a seguir:

4.42.1.A CONTRATADA deverá detalhar a estratégia para implantação do sistema nas 10 (dez) Regiões Fiscais da Receita Federal e mais a Unidade Central, em até 7 (sete) dias após a assinatura do contrato de forma a sequenciar as atividades um documento denominado Plano de Implantação. Este plano deverá ser entregue em uma única parcela, minimamente com:

I. Metodologias para implantação, com a identificação dos padrões a serem adotados na rede;

II. Plano de treinamento;

III. Plano de instalação;

VI. Manutenção e suporte técnico;

V. Recursos materiais;

VI. Plano de gestão de riscos; e

VII. Plano de contingenciamento/comunicação.

Requisitos de Garantia e Manutenção

4.43 O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e suas atualizações.

4.44 As licenças de uso deverão ser fornecidas em nome do CONTRATANTE, durante a vigência do contrato, e não devem possuir qualquer limitação de licenciamento para uso, abarcando os produtos inicialmente fornecidos para implantação bem como as posteriores atualizações de versão ocorridas durante a vigência contratual.

4.45 A propriedade intelectual do software fornecido pela CONTRATADA permanecerá na sua titularidade. A propriedade dos itens abaixo, os quais serão produzidos ou desenvolvidos ao longo do contrato, pertencerá ao CONTRATANTE. São eles: Documentos, artefatos ou produtos; Base de dados inseridos pela CONTRATANTE.

4.46 As licenças deverão permitir a utilização da solução contratada em todos os ambientes de execução da CONTRATANTE.

4.47 A CONTRATADA deverá corrigir qualquer falha identificada pelos usuários a qualquer momento da contratação, mesmo que tal problema tenha sido identificado após alguma etapa de pagamento.

4.48 Dessa forma, durante este período, independente do encerramento do contrato, a empresa CONTRATADA fica obrigada a efetuar as correções dos produtos e serviços que apresentem problemas posteriores ao recebimento. O ônus decorrente dessas correções correrá exclusivamente por conta da empresa CONTRATADA.

4.49 Todos os custos para corrigir problemas identificados pela CONTRATANTE deverão estar diluídos no custo da contratação, não cabendo nenhum pagamento adicional à CONTRATANTE.

Requisitos de Experiência Profissional

4.50 A empresa fornecedora do CMMS deverá possuir no mínimo 3 (anos) anos de experiência comprovada no fornecimento, implementação e suporte técnico. Para comprovação, a CONTRATADA deverá apresentar certidões, atestados de capacidade técnica emitidos por clientes atendidos.

4.51 Atestado(s) de capacidade técnica em nome da empresa participante, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) aptidão para o desempenho anterior de atividade pertinente e compatível em características, quantidades (acessos simultâneos mínimo conforme tabela abaixo e quantidade de ativos cadastrados no banco de dados de no mínimo 12500) e prazos (mínimo cinco anos, concluídos até a data de publicação do Edital) com o objeto do presente processo de aquisição.

Tipos de Licença -Perfil	Qtde. p/ Acessos Simultâneos Mín.
Administrador/Planejador/Programador	50
Técnico/Operacional	81
Solicitante de serviços	Ilimitado
Consulta de informações	Ilimitado

4.52 A ferramenta ofertada deverá possuir no mínimo 5 (cinco) anos de desenvolvimento e aplicação consolidada no mercado.

4.53 A empresa deve dispor em seu quadro de colaboradores no mínimo 01 profissional certificado pelo provedor do Player de Nuvem, com nível mínimo de Arquiteto de Soluções em Nuvem ou compatível.

4.54 Comprovar ser parceiro (exceto nível de registro) do player Cloud ofertado;

4.55 Os serviços de assistência técnica, suporte e garantia deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços;

4.56 O adequado dimensionamento da equipe que executará os serviços contratados, bem como da equipe que executará a coordenação das atividades técnicas e a gestão administrativa do contrato, é de responsabilidade da CONTRATADA, devendo esta manter uma equipe que atenda às demandas apresentadas no prazo estabelecido e em conformidade com os procedimentos internos e com os padrões de controle existentes na CONTRATANTE.

4.57 Nenhuma alteração no corpo técnico ou gerencial da CONTRATADA poderá afetar o cronograma, tampouco a qualidade dos produtos/serviços CONTRATADOS. Além disso, toda alteração efetuada deverá ser previamente comunicada à CONTRATANTE.

4.58 A CONTRATANTE reserva-se o direito de, mediante comunicação formal, contestar o nível de serviço prestado e requerer a substituição de profissional alocado nas atividades pertinentes ao projeto, de forma que a CONTRATADA deverá substituí-lo por outro profissional que possua as qualificações necessárias para realizar as atividades a ele direcionadas com o nível de qualidade esperado pela CONTRATANTE.

4.59 Ao final do contrato, a CONTRATADA fornecerá arquivo digital, em formato a ser definido entre CONTRATANTE e CONTRATADA, com todo o histórico de dados a ser entregue à CONTRATANTE. O arquivo terá garantia de 12 (doze) meses quanto à sua integridade de informações e, se identificado problema durante a migração para o novo sistema, caberá à CONTRATADA a entrega de arquivo não corrompido ou sem falta ou falha nas informações. Sem prejuízo para outros backups solicitados anteriormente.

Requisitos de Formação da Equipe

4.60 Não serão exigidos requisitos de formação da equipe para a presente a contratação.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.61 A execução dos serviços e disponibilização de uso da ferramenta está condicionada a assinatura do contrato.

4.62 O suporte técnico e o uso da ferramenta ocorrerão em todo o território nacional.

4.63 O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana de maneira eletrônica e 24 horas por dia e 7 dias por semana por via telefônica.

4.64 A execução do serviço dever ser acompanhada pelo Contratado, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante.

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.65 O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade da CONTRATANTE**.**

4.66 A CONTRATADA deverá garantir o alinhamento à legislação brasileira e aos direitos à privacidade, à proteção dos dados pessoais e ao sigilo das comunicações privadas e dos registros as seguintes operações:

I. de coleta, armazenamento, guarda e tratamento de registros de dados pessoais;

II. de comunicações realizada por provedores de conexão e de aplicações de internet, em que pelo menos um desses atos ocorra em território nacional; e

III. no caso de dados pessoais, deverão ser observadas as orientações previstas na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, e demais legislações sobre o assunto.

4.67 Garantir a conformidade da política de segurança da informação com a legislação brasileira.

4.68 A solução deverá atender, minimamente, aos seguintes requisitos:

a) Possuir capacidade de manter a rastreabilidade de operações para auditoria, garantindo a estruturação de um histórico de alterações;

b) Possuir capacidade de armazenar e visualizar informações de auditoria, como dados sobre os eventos referentes à autenticação de usuários e ações realizadas, de forma a manter registros das operações de atualização e das consultas às informações pré-estabelecidas, permitindo o rastreamento de transações efetuadas, considerando “quem”, “quando”, “onde”, “o quê” e tipo de alteração (inclusão, alteração, exclusão e consulta);

c) Possuir controle de acesso para que apenas usuários com privilégios de auditoria tenham acesso ao log de operação da aplicação;

d) Possuir configurações de usuários com níveis de autorização e operacionalização das funcionalidades por usuários e por perfis ou grupos designados pela RF, para garantia de isolamento de operações, integridade e segurança dos dados e processos. A solução não deverá permitir usuários com mais de um perfil de utilização; e

e) Ser hospedada em território brasileiro e possuir pelo menos uma cópia atualizada de segurança mantida em território brasileiro.

Vistoria

4.69 Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.

Confidencialidade

4.70 Senha e outros campos de entrada de dados sensíveis necessitam ser mascarados;

4.71 Senhas não devem ser armazenadas as claras nos sistemas backend, e quando armazenadas devem passar por processo de hash;

4.72 É proibido o uso de protocolos reconhecidamente inseguros como, por exemplo, File Transfer Protocol (FTP) para transmitir credenciais de contas em texto claro a terceiros fora da empresa;

4.73 Todos os dados do sistema deverão ser trafegados na rede por meio de conexão segura. Para isso deve ser utilizado o protocolo HTTPS;

4.74 Todos os usuários deverão acessar o sistema por meio de autenticação que considere login e senha;

4.75 Cada usuário terá um perfil de acesso;

4.76 Cada perfil de usuário deve permitir ou negar acessos a módulos, telas, conjunto de dados e funcionalidades de acordo com a configuração preestabelecida por um usuário com perfil de gestor /administrador;

4.77 O sistema deve permitir a restrição de visualização de telas, funções e tabelas;

4.78 O acesso aos dados da RFB pela CONTRATADA, e vice-versa, ocorrerá em condições estabelecidas neste Termo de Referência.

Auditoria e log

4.79 O sistema deve oferecer alta disponibilidade;

4.80 O sistema deve contemplar ferramentas que executem cópias de segurança de todas as informações armazenadas, relacionadas ao sistema, assim como permitir sua restauração.

Sustentabilidade

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

4.82 Aplicar o conceito de TI verde, adotando práticas que tornem mais sustentável e menos prejudicial o uso da tecnologia, tais como o descarte do lixo eletrônico, eficiência energética, maior vida útil e menor custo de manutenção através do uso de suporte remoto;

4.83 Priorizar a adoção de processos administrativos na sua forma eletrônica, onde os documentos deverão ser gerados e mantidos em sua forma digital e, com o objetivo de garantir a integridade deles e sua rastreabilidade, utilizar recursos tecnológicos de segurança da informação, objetivando reduzir o número de cópias e impressões em papel;

4.84 O Contratado deverá atender aos requisitos estabelecidos pela Portaria INMETRO Nº 304 /2023, no tocante aos critérios técnicos e sustentáveis que promovem eficiência operacional, econômica de recursos públicos e minimização de impactos ambientais.

Da exigência de carta de solidariedade

4.85 Em caso de fornecedor revendedor ou distribuidor, será exigida carta de solidariedade emitida pelo fabricante, que assegure a execução do contrato.

Subcontratação

4.86 Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

Da verificação de amostra do objeto

4.87 Será realizada verificação de amostra do objeto para averiguar se a Solução de TIC apresentada pela Licitante detém os requisitos mínimos necessários para realização dos serviços a serem contratados, de acordo com as funcionalidades, procedimentos e critérios objetivos descritos a seguir:

4.87.1 Prova de Conceito

A prova de conceito é um procedimento que RFB adotará para testar a viabilidade técnica do CMMS ofertado, analisando se as funções fundamentais requeridas estão contidas e em conformidade para atender as necessidades do órgão.

Considerando que o software CMMS irá integrar as dez regiões fiscais, mais a unidade central, com unidades em todo território brasileiro, em uma plataforma única para viabilizar o gerenciamento da manutenção de milhares de ativos e toda a complexidade desta operação; envolvendo controle de custos, profissionais, fornecedores e garantia de preservação segura dos dados; é imprescindível que a ferramenta consiga executar todos os processos com confiabilidade.

A prova de conceito exigida restringir-se-á ao licitante provisoriamente vencedor na fase de julgamento do processo licitatório

O licitante deverá disponibilizar o acesso ao sistema CMMS em ambiente de testes, hospedagem em nuvem, conforme os requisitos de infraestrutura e disponibilidade especificados. A verificação de amostra terá como foco a adequação de uso do software para executar as tarefas dos processos requeridos pelo departamento de engenharia, descritos neste TR, para suporte ao gerenciamento e operação da manutenção de ativos, abordando os tópicos a seguir:

a) Funcionalidades Principais: Validação das funcionalidades críticas do sistema, incluindo gerenciamento de ordens de serviço, controle de inventário de peças, agendamento de manutenção preventiva e corretiva, relatórios de performance, entre outras;

b) Acessibilidade Web: Verificação de que o sistema é totalmente acessível via navegador da web sem necessidade de instalação de software adicional, em diversos dispositivos e sistemas operacionais;

c) Segurança e Controle de Acesso: Demonstração do controle de acessos por perfis de usuário, autenticação segura;

e) Usabilidade: Avaliação da interface do usuário, navegação, facilidade de uso, estabilidade e velocidade;

f) Garantia de Disponibilidade e Performance: Verificação preliminar de conformidade com os SLAs de disponibilidade, performance do sistema e tempo de resposta nas principais operações.

4.87.2 Homologação do Software

O processo de homologação do software CMMS será realizada pelo Departamento de Segurança da Informação da CONTRATANTE, após a verificação das amostras (Prova de Conceito) e envolverá as seguintes subetapas:

Planejamento de Testes:

Testes Funcionais: Validação de todas as funcionalidades especificadas no escopo do projeto.

Testes de Desempenho: Testes de carga para avaliar a capacidade do sistema em suportar múltiplos usuários simultâneos e o volume de dados gerado.

Testes de Segurança: Avaliação dos mecanismos de proteção de dados, políticas de backup e recuperação, e compliance com normas de segurança da informação.

Testes de Usabilidade e Acessibilidade: Testar a interface do sistema com diferentes perfis de usuário e em dispositivos variados (PCs, tablets, smartphones).

Execução dos Testes:

Realizar a execução dos testes de homologação, nos seguintes aspectos:

Funcionalidade Completa: Validação de todos os módulos e funcionalidades previstos (cadastro de equipamentos, registro de manutenção, geração de relatórios, etc.).

Desempenho em Nuvem: Avaliação da performance do software em ambiente 100% em nuvem, incluindo tempo de resposta e estabilidade.

Backup e Restauração: Verificação da implementação de backup automático, regularidade dos backups e a possibilidade de restauração de dados, conforme políticas descritas.

Monitoramento da Disponibilidade: Testar a disponibilidade do sistema por um período determinado, garantindo o cumprimento dos SLAs.

4.87.3 Critérios de Aceitação

O software será considerado homologado e aprovado somente após:

- A validação de todas as funcionalidades e requisitos especificados no escopo.
- O cumprimento dos níveis de serviço acordados para disponibilidade, desempenho e segurança.
- A aceitação formal, por meio de assinatura do Termo de Homologação, pela contratante.

4.87.4 Prazos

O processo de realização da prova de conceito deverá ser concluído em até 10 dias após a entrega do ambiente de testes pela contratada. O processo de homologação deverá ocorrer dentro do prazo de 5 dias subsequentes à conclusão da prova de conceito.

Observações:

I. O ambiente de testes deve simular as condições reais de uso, incluindo volume de dados, usuários simultâneos e demais características especificadas no contrato.

II. A CONTRATANTE se reserva o direito de solicitar ajustes e melhorias durante o processo de homologação, sem ônus adicional, desde que esses pedidos estejam alinhados com o escopo original e que ocorra dentro do prazo de teste.

Garantia da Contratação

4.88 Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual de 5% do valor anual do contrato e condições descritas nas cláusulas contratuais. do contrato.

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

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

Informações relevantes para o dimensionamento e apresentação da proposta

4.91 A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

a) Software específico de Gerenciamento de Manutenção Computadorizado – CMMS, consolidado no mercado, com infraestrutura de hospedagem 100% em nuvem com acesso web direto e com garantia de disponibilidade de acesso, preservação e *backup* de dados

b) Ativos a gerenciar: prédios, equipamentos, máquinas e instalações prediais.

c) Usuários simultâneos em todo o Brasil: 100 (administrador/planejador/programador), 162 (operacional/técnico).

d) Usuários de solicitação de serviços: ilimitado.

e) Usuários de consulta: ilimitado.

f) Quantidade de locais e endereços: Ilimitada.

g) Quantidade de itens de inventário: Ilimitada.

h) Quantidade de ativos: Ilimitada.

i) Árvore de ativos: mínimo 10 níveis.

j) Quantidade de planos de manutenção: Ilimitada.

k) Quantidade de solicitações de manutenção: Ilimitada.

l) Quantidade de ordens de serviço: Ilimitada.

m)Tipos de fornecimento das licenças: Aluguel semestral com suporte e upgrade.

n) Tipo de instalação/operação requerida: Em nuvem (*cloud computing*).

o) Plataforma de nuvem requisitada: conforme item 4.1.6 deste Termo de Referência, tal como *Microsoft Azure* ou *AWS*.

p) Serviço de implantação: mínimo 120h.

q) Serviço de treinamento operacional: 168h.

R) Serviço de operação assistida: 80h

4.92 A composição dos custos para os itens deve considerar o agrupamento conforme o quadro abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO DO ITEM	COMPONENTES (*)	CUSTO (R$)
1	Aluguel **semestral** de licenças de ferramenta de gerenciamento de manutenção predial (software), suporte técnico e upgrade, com funcionamento em plataforma *on line* (acesso via browser).	"a" até "o"	-
2	Serviços de implantação de software CMMS.	p, q e r	-

**Item 4.92-Informações relevantes para o dimensionamento e apresentação da proposta*

5. Papéis e responsabilidades

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

5.1.1. nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

5.1.2. 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;

5.1.3. receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

5.1.4. aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;

5.1.5. liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.6. comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

5.1.7. definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

5.1.8. prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer;

5.2. São obrigações do CONTRATADO

5.2.1. indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

5.2.2. atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

5.2.3. 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;

5.2.4. propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;

5.2.5.. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

5.2.6. quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

5.2.7. quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

5.2.8. 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;

5.2.9. fazer a transição contratual, quando for o caso;.

6. Modelo de execução do contrato

Condições de execução

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1. A contratação do objeto desta licitação será formalizada por meio de instrumento de Contrato, a ser celebrado entre a União, por intermédio da Receita Federal do Brasil, doravante denominada Contratante, e a licitante vencedora, doravante denominada Contratada;

6.1.2. Se o Fornecedor não assinar os Termos de Contratos no prazo estabelecido, ou recusar-se injustificadamente a assiná-lo, é facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, ou revogar a licitação, sujeitando-se a licitante desistente à penalidade prevista neste Termo de Referência;

6.1.3. Início da execução do objeto: 7 (sete) dias da assinatura do contrato;

6.1.4. No prazo de 5 (cinco) dias úteis após a Reunião Inicial, a Contratada deverá designar um representante, técnico especialista comprovadamente habilitado na solução, para atuar como “Preposto”, para o tratamento de todas as questões administrativas e técnicas referentes à solução adquirida, incluindo a entrega e instalação;

6.1.5. Eventuais necessidades de interrupção das funcionalidades da solução deverão ser previamente comunicadas à Receita Federal do Brasil para avaliação indicando quando ocorrerá, onde ocorrerá, duração e possíveis impactos nos serviços e na segurança de redes da Receita Federal do Brasil;

6.1.6. No prazo de 5 (cinco) dias úteis da Reunião Inicial a Contratada deverá fornecer documentação técnica completa e atualizada, contendo manuais, guias de instalação, guias de configuração, melhores práticas e outros pertinentes, de forma digitalizada em meio eletrônico;

6.1.7. Quaisquer atualizações das documentações mencionadas deverão ser fornecidas, sem ônus, durante o período de validade de contrato.

Local da prestação dos serviços

6.2. Os serviços serão prestados no seguinte endereço: Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (SERFB), sediada no Edifício Anexo do Ministério da Economia, Bloco P, Ala A, 2º andar, Copol, Esplanada dos Ministérios, CEP: 70.048-900, na cidade de Brasília/DF, CNPJ n° 00.394.460 /0058-87.

6.3. Os serviços serão prestados no seguinte horário: 24 Horas / 7 Dias por semana.

Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021)

6.4. O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.5. Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas:

6.5.1. A Contratada deverá disponibilizar o banco de dados e o backup da aplicação, garantindo que o software esteja executável e acessível, com a base de dados disponível por no mínimo 30 idas, para consulta, tratamento de ordens de serviço pendentes e emissão de relatório;

6.5.2 A Contratada deverá fornecer todas as orientações necessárias para a migração da base de dados.

Mecanismos formais de comunicação

6.6. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:

6.6.1. Solicitação de atendimento;

6.6.2. Ata de Reunião;

6.6.3. Ofício;

6.6.4. Sistema de abertura de chamados;

6.6.5. E-mails e cartas;

Formas de Pagamento

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

6.7.1. Prazo e Forma de Pagamento

O pagamento será realizado semestralmente, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis após a finalização da liquidação da despesa.

O pagamento será efetuado por meio de ordem bancária para conta indicada pela Contratada.

Em caso de atraso no pagamento por parte da Administração, os valores serão corrigidos monetariamente, conforme previsto no contrato.

Será efetuada a retenção tributária cabível, salvo para optantes do Simples Nacional, mediante apresentação de documento comprobatório.

6.7.2 Cessão de Crédito

A cessão de crédito é permitida apenas mediante termo aditivo ao contrato e observância das normas aplicáveis.

6.7.2.1. A cessão não exime a Contratada das suas obrigações contratuais.

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

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

7. Modelo de gestão do contrato

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

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

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

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

Preposto

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

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

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

Reunião Inicial

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

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

7.9.1. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.9.1.1. Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;

7.9.1.2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

7.9.1.3. esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

7.9.1.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

7.9.1.5. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

Fiscalização

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

Fiscalização Técnica

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

7.11.1. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);

7.11.2. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);

7.11.3. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medi-das necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV).

7.11.4. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas apraza-das, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V).

7.11.5. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

Fiscalização Administrativa

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

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

Gestor do Contrato

7.13. O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a

exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

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

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

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

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

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

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

Critérios de medição e pagamento

7.20. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no **Anexo 01.**

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

7.21.1. não produzir os resultados acordados;

7.21.2. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

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

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

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

7.24.1. Disponibilidade mínima de 99,8%

Do recebimento

7.25. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 30 dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a , da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

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

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

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

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

7.29. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

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

7.30. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

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

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

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

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

7.35. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a

verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

7.35.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).

7.35.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;

7.35.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas;

7.35.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

7.35.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

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

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

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

Procedimento de Teste de Inspeção

7.39. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

a) Consistirá na verificação da efetiva conclusão da implantação, instalação, configuração e ativação das licenças recebidas;

b) A avaliação de qualidade da solução se dará pela verificação da aderência dessa aos requisitos e as funcionalidades listadas neste TR. Em caso de conformidade do objeto com aquele contratado, relativamente a especificações e funcionamento, o Fiscal Técnico emitirá termo detalhado atestando que o objeto possui a qualidade prevista neste Termo de Referência;

c) Em caso de não conformidade do objeto, o Fiscal Técnico não fará o recebimento e discriminará, mediante termo detalhado, em 2 (duas) vias, as irregularidades encontradas e providenciará a imediata comunicação dos fatos ao Gestor do Contrato, ficando a CONTRATADA, com o recebimento do termo, cientificada de que está passível das penalidades cabíveis; e

d) À CONTRATADA caberá sanar as irregularidades apontadas, submetendo a etapa impugnada a nova verificação, ficando sobrestado o pagamento até a execução do saneamento necessário, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis;

e) A entrega dos dados e documentos na forma prevista neste TR.

Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

7.40. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme a tabela abaixo:

Situação de Inadimplemento	Sanção Administrativa	Procedimentos de Retenção/Glosa de Pagamento	Registro de Ocorrências
Atraso na implantação do sistema	Multa de 0,5% do valor total do contrato por dia de atraso, limitada a 10% do valor total	Retenção proporcional ao percentual da multa até regularização	Registrado em relatório diário pela contratante e comunicado formalmente à contratada
Inadequação na funcionalidade do sistema (não atendimento de requisitos)	Multa de 5% do valor total do contrato por cada não conformidade	Glosa parcial correspondente ao valor das funcionalidades não entregues até a correção	Relatório técnico da contratante sobre as funcionalidades afetadas, com notificação à contratada
Ausência ou falha no suporte técnico	Multa de 1% do valor mensal por dia de atraso na prestação do suporte técnico solicitado	Retenção do valor mensal correspondente ao serviço não prestado até a regularização	Registro de chamada de suporte não atendida e emissão de relatório pela contratante
Falha na realização de atualizações e upgrades previstos	Multa de 2% sobre o valor do serviço de upgrade por cada mês de atraso	Glosa do pagamento referente ao serviço de upgrade até que o mesmo seja executado	Relatório de verificação de atualização pela contratante, com notificação formal à contratada
Não cumprimento do SLA (Acordo de Nível de Serviço)	Multa de 0,5% do valor mensal por cada violação do SLA	Glosa proporcional ao tempo de indisponibilidade ou não conformidade conforme o SLA	Registro automático das violações do SLA, com relatório mensal enviado à contratada
Recorrência de falhas não corrigidas no prazo estipulado	Multa de 10% do valor total do contrato em casos de reincidência	Suspensão dos pagamentos até a solução definitiva das falhas	Relatório detalhado sobre a recorrência, enviado pela contratante à contratada
Não entrega de documentação técnica	Multa de 2% sobre o valor total do contrato	Retenção proporcional até que a documentação seja entregue	Registro em relatório de acompanhamento pela contratante

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

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

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

Liquidação

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

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

7.44. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

7.44.1. o prazo de validade;

7.44.2. a data da emissão;

7.44.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

7.44.4. o período respectivo de execução do contrato;

7.44.5. o valor a pagar; e

7.44.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.45. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

7.46. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

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

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

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

7.50. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

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

Prazo de pagamento

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

7.53. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice 0,5% de correção monetária.

Forma de pagamento

7.54. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

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

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

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

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

Cessão de Crédito

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

> 7.69.1. As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do contratante.

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

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

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

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

8. Do reajuste

8.1 Será adotado como índice de reajuste do Contrato o Índice de Custos de Tecnologia da Informação – ICTI.

9. Critérios de seleção do fornecedor

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

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

Regime de Execução

9.2. O regime de execução do contrato será por empreitada por preço global

Da Aplicação da Margem de Preferência

9.3. Não será aplicada margem de preferência na presente contratação. A validade da aplicação das margens de preferência, conforme Decreto nº 8.186, de 2014, expirou em 31/12/2016, não tendo sido prorrogada após esta data.

Exigências de habilitação

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

Habilitação jurídica

9.5. **Empresário individual**: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

9.6. **Microempreendedor Individual - MEI:** Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor;

9.7. **Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI:** inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

9.8. **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

9.9. **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

9.10. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz

9.11. **Sociedade cooperativa:** ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

9.13. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

9.14. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

9.15. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

9.16. 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;

9.17. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

9.18. Prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

9.19. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Municipal relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

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

Qualificação Econômico-Financeira

9.21. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea "c", da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

9.22. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

9.23. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

9.23.1. índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

9.23.2. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura; e

9.23.3. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

9.23.4. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

9.24. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação.

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

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

Qualificação Técnica

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

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

9.27.2. Registro ou inscrição da empresa na entidade profissional, em plena validade;

9.27.3. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item

pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

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

9.27.5 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;

9.27.6. Para o serviço objeto desta licitação será exigido atestado com quantidade mínima de 50% (cinquenta por cento) das quantidades a serem licitadas;

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

9.27.8. A ferramenta ofertada deverá possuir no mínimo 5 (cinco) anos de desenvolvimento e aplicação consolidada no mercado comprovado através de contratos de fornecimento.

9.27.9. A empresa deve dispor em seu quadro de colaboradores no mínimo 01 profissional certificado pelo provedor do Player de Nuvem, com nível mínimo de Arquiteto de Soluções em Nuvem ou compatível.

9.27.10. Comprovar ser parceiro (exceto nível de registro) do player *Cloud* ofertado.

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

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

9.30. Caso admitida a participação de cooperativas, será exigida a seguinte documentação complementar:

9.30.1. A relação dos cooperados que atendem aos requisitos técnicos exigidos para a contratação e que executarão o contrato, com as respectivas atas de inscrição e a comprovação de que estão domiciliados na localidade da sede da cooperativa, respeitado o disposto nos arts. 4º, inciso XI, 21, inciso I e 42, §§2º a 6º da Lei n. 5.764, de 1971;

9.30.2.bA declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

9.30.3. A comprovação do capital social proporcional ao número de cooperados necessários à prestação do serviço;

9.30.4. O registro previsto na Lei n. 5.764, de 1971, art. 107;

9.30.5. A comprovação de integração das respectivas quotas-partes por parte dos cooperados que executarão o contrato; e

9.30.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: a) ata de fundação; b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou; c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia; d) editais de

convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias; e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;

9.3.7. A última auditoria contábil-financeira da cooperativa, conforme dispõe o art. 112 da Lei n. 5.764, de 1971, ou uma declaração, sob as penas da lei, de que tal auditoria não foi exigida pelo órgão fiscalizador.

10. Estimativas do valor da contratação

[Conteúdo Sigiloso | Justificativa: Com o objetivo de assegurar a economicidade e garantir a integridade do processo licitatório e atender aos princípios legais estabelecidos pela Lei nº 14.133/2021, o custo estimado da contratação possuirá caráter sigiloso e será tornado público apenas e imediatamente após o julgamento das propostas.]

11. Adequação orçamentária

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

11.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

Gestão/Unidade: 00001/170010

Fonte de Recursos: 1032000000

Programa de Trabalho: 04.126.0032.20VG.0001 – Gestão das Soluções Informatizadas da RFB

Ação Orçamentária: 20VG – Gestão das Soluções Informatizadas da RFB

Plano Orçamentário: 0004 – Modernização e Aperfeiçoamento de Soluções de TI - RFB

Programa de Trabalho Resumido (PTRES): 171556

Plano Interno: TECINF

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

Cronograma Físico-Financeiro

Evento	Prazo estimado	Valor
Evento 1 – Implantação: Parcela única	60 dias da assinatura do contrato	Custo único item 2
Evento 2 – Aluguel semestral: Parcela 1	Até 30 dias da assinatura do contrato	Custo semestral item1
Evento 3 – Aluguel semestral: Parcela 2	180 dias da assinatura do contrato	Custo semestral item1
Evento 4 – Aluguel semestral: Parcela 3	360 dias da assinatura do contrato	Custo semestral item1
Evento 5 – Aluguel semestral: Parcela 4	540 dias da assinatura do contrato	Custo semestral item1
Evento 6 – Aluguel semestral: Parcela 5	720 dias da assinatura do contrato	Custo semestral item1
Evento 7 – Aluguel semestral: Parcela 6	900 dias da assinatura do contrato	Custo semestral item1
Evento 8 – Aluguel semestral: Parcela 7	1080 dias da assinatura do contrato	Custo semestral item1
Evento 9 – Aluguel semestral: Parcela 8	1260 dias da assinatura do contrato	Custo semestral item1
Evento 10 – Aluguel semestral: Parcela 9	1440 dias da assinatura do contrato	Custo semestral item1
Evento 11 – Aluguel semestral: Parcela 10	1620 dias da assinatura do contrato	Custo semestral item1

12. Lei de acesso à informação

12.1. Conforme IN Seges/ME 81/2022, Art. 10 não se verifica a necessidade de classificar este Termo de Referência nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, uma vez que a presente contratação não trata de informações consideradas imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Estado, previstas no art. 23 da Lei citada.

13. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

DAVI DANTAS DOMINGOS

Integrante administrativo de licitação

Assinou eletronicamente em 14/03/2025 às 18:38:06.

TAUANA RAMTHUM DO AMARAL

Membro da comissão de contratação

Assinou eletronicamente em 24/03/2025 às 09:36:33.

FELIPE CARVALHO GOMES

Integrante da área técnica

Assinou eletronicamente em 14/03/2025 às 19:17:36.

FERNANDO CAVALCANTI RAMALHO PINTO

Integrante administrativo de contratos

Assinou eletronicamente em 24/03/2025 às 11:08:43.

MARCELA DE ANDRADE FONSECA

Autoridade Máxima de TIC

Assinou eletronicamente em 26/03/2025 às 09:57:39.

Despacho: Aprovo o respectivo Termo de Referência

ANDREY SOARES DE OLIVEIRA

Autoridade competente

Assinou eletronicamente em 26/03/2025 às 17:45:35.

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - Anexo-02 - Declaracao de Nepotismo.docx (249.44 KB)
- Anexo II - Anexo -03 - Termo de Ciencia - Versao 1 1.docx (250.45 KB)
- Anexo III - Anexo 04 - Termo de Compromisso de Manutencao do Sigilo - Versao 1.docx (257.07 KB)
- Anexo IV - ANEXO 01_IMR_CMMS_Rev.1.pdf (701.95 KB)

Ministério da Fazenda

Receita Federal

Anexo I - DECLARAÇÃO DE NEPOTISMO

Em atenção ao Decreto nº 7.203, de 4 de junho de 2010, que dispõe sobre a vedação do nepotismo no âmbito da administração pública federal, e à Portaria ME nº 1.144, de 3 de fevereiro de 2021, que disciplina os procedimentos e as rotinas para prevenção do nepotismo e responsabilização das suas ocorrências no âmbito do Ministério da Fazenda,

Eu, _____, portador da carteira de identidade nº_____, expedida pelo(a) _____, inscrito no CPF nº _____, na qualidade de representante legal da empresa _____, DECLARO, sob as penas da lei (art. 2º da Lei nº 7.115/1983), que os administradores ou sócios com poder de direção da empresa:

( ) Não possuem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, que exerça cargo em comissão ou função de confiança de direção, chefia ou assessoramento que atue na área responsável pela demanda ou contratação ou de autoridade a ele hierarquicamente superior no âmbito da Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB).

( ) Possuem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, que exerça cargo em comissão ou função de confiança de direção, chefia ou assessoramento que atue na área responsável pela demanda ou contratação ou de autoridade a ele hierarquicamente superior no âmbito da RFB:

Nome	Vínculo

Declaro ainda que qualquer vínculo que for estabelecido no curso da execução contratual será prontamente informado à Divisão de Contratos da RFB.
Por ser verdade, firmo a presente declaração para que produza os efeitos legais, ciente de que a falsidade de seu conteúdo pode implicar na imputação de sanções civis, administrativas, bem como na sanção penal prevista no art. 299 do Código Penal.

Local e Data

_____
Representante Legal

Ministério da Fazenda

Receita Federal

Anexo II - TERMO DE CIÊNCIA

INTRODUÇÃO
O Termo de Ciência visa obter o comprometimento formal dos empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no órgão/entidade. No caso de substituição ou inclusão de empregados da contratada, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados. **Referência: Art. 18, Inciso V, alínea "b" da IN SGD/ME Nº 94/2022.**

1 – IDENTIFICAÇÃO			
CONTRATO Nº	xxxx/aaaa		
OBJETO	Contratação de licenças, por subscrição, de solução (software) de gerenciamento de manutenção predial com serviços de implantação, suporte técnico e upgrade, com funcionamento em nuvem, para a Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (RFB).		
CONTRATADA	<nome da contratada>	**CNPJ**	xxxxxxxxxxxx
PREPOSTO	<Nome do Preposto da Contratada>		
GESTOR DO CONTRATO	<Nome do Gestor do Contrato>	**MATR.**	xxxxxxxxxxxx

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)>	<xxxxxxxxxx>	
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxxxxxxxxx>	
…	…	…

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

Ministério da Fazenda

Receita Federal

Anexo III - 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 a Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil (SERFB), com sede no Edifício Anexo do Ministério da Economia, Bloco P, Ala A, 2º andar, Copol, Esplanada dos Ministérios, CEP: 70.048-900, na cidade de Brasília/DF, CNPJ n° 00.394.460/0058-87, doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n° <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 objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e os Decretos 7.724, de 16 de maio de 2012, e 7.845, de 14 de novembro de 2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

2 – CONCEITOS E DEFINIÇÕES

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

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

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

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

3 – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: *know-how*, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades 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 se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

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

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 Seção Judiciária da Justiça Federal do Distrito Federal, 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
_____ <Nome> <Qualificação>	_____ <Nome> **Matrícula:** xxxxxxxx
TESTEMUNHAS	
_____ <Nome> <Qualificação>	_____ <Nome> <Qualificação>

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

ANEXO 01 – TR – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO - IMR

A verificação da adequada prestação dos serviços será realizada com base nos indicadores de nível de serviço "*Disponibilidade*" e "*Cumprimento da Implantação do CMMS*" definidos neste anexo.

1. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, o que poderá ser aceito pela Administração, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle da CONTRATADA.
2. A CONTRATADA deverá garantir a disponibilidade mínima e acesso ao sistema durante o prazo contratual.
3. Os serviços de suporte deverão ser executados pela CONTRATADA, visando a garantia da normalidade de uso e disponibilidade da plataforma.
4. A CONTRATADA deverá utilizar recursos tecnológicos, infraestrutura, suporte técnico e equipe especializada necessários para assegurar o funcionamento do software com a qualidade e as funcionalidades especificadas no Termo de Referência.

INDICADOR 1	
Indicador de Disponibilidade	
Item	**Descrição**
Finalidade	Garantir que o sistema esteja acessível e disponível para execução dos processos de gerenciamento da manutenção e tratativas de serviços conforme previsto.
Meta a cumprir	Disponibilidade acima de 99,8% do tempo para o mês de apuração.
Instrumento de Medição	Percepção pelos usuários da interrupção do acesso ou parada/indisponibilidade de funções ou inadequação na funcionalidade do sistema, registrado via solicitação de suporte.
Forma de acompanhamento	Apuração da quantidade total de horas indisponíveis no mês x a quantidade total de horas do mês.
Mecanismo de Cálculo	Disponibilidade = [Qtde disponíveis/Qtde horas totais (nº dias do mêsx 24h)] x 100
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	99,80% < Disponibilidade ≤ 100% : 100% do valor dos custos fixos faturado no mês;99,70% < Disponibilidade ≤ 99,80% : 90% do valor dos custos fixos faturado no mês;99,60% < Disponibilidade ≤ 99,70% : 85% do valor dos custos fixos faturado no mês;Disponibilidade ≤ 99,60% : 80% do valor dos custos fixos faturado no mês.
Sanções adicionais	Acima de 03 ocorrências, consecutivas ou não, para resultados de Disponibilidade ≤ 99,60% poderá dar causa rescisão contratual e aplicação de outras sanções contratuais.

INDICADOR 2	
Cumprimento da Implantação do CMMS	
Item	**Descrição**
Finalidade	Garantir que as atividades de implantação sejam executadas.
Meta a cumprir	Executar 100% das atividades solicitadas, liberação de acessos e treinamentos conforme previstos no contrato.
Instrumento de Medição	Verificação dos acessos e treinamentos com aceite do fiscal/cliente. Cada etapa deverá ter um relatório conclusivo para aceite.
Forma de acompanhamento	Apuração das relatórios com aceite.
Mecanismo de Cálculo	Serviços entregues na implantação/serviços contratados
Início de Vigência	Data da assinatura do contrato
Faixas de ajuste no pagamento	95% < Implantação ≤ 100% : 100% do valor dos custos fixos faturado no mês;93% < Implantação ≤ 95% : 95% do valor dos custos fixos faturado no mês;90% < Implantação ≤ 93% : 90% do valor dos custos fixos faturado no mês;Implantação ≤ 90% : 80% do valor dos custos fixos faturado no mês

INDICADOR 3	
Indicador de Chamados atendidos dentro do Prazo (ICP)	
Item	**Descrição**
Finalidade	Assegurar que os chamados de suporte técnico estejam dentro do prazo, do início ao fim do atendimento.
Meta a cumprir	ICP >= 95% (assegurar que os chamados sejam atendidos dentro do prazo).
Forma de acompanhamento	Cálculo do prazo de cada solicitação de suporte técnico em relação ao nível de serviço.
Periodicidade	Mensalmente.
Instrumento de medição	Deve ser aferido por meio de ferramentas, procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção.
Mecanismo de cálculo (%)	**ICP = (QAP / QTA) x 100**
	Onde:
	ICP - Indicador de Chamados atendidos dentro do Prazo;
	QAP - Quantidade de chamados atendidos dentro do prazo;
	QTA - Quantidade total de chamados.
Início da vigência	Do primeiro ao último dia do mês anterior à medição.
Sanções/faixas de ajuste	ICP >= 95%: Pagamento integral;
	ICP < 95%: Glosa de 1,0% sobre o valor mensal;

INDICADOR 04	
Indicador de Atraso na Entrega (IAE)	
Item	**Descrição**
Finalidade	Medir o tempo de atraso na entrega dos produtos ou serviços constantes na Ordem de Serviço de início do contrato.
Meta a cumprir	IAE <= 0 (A meta definida visa garantir a entrega dos produtos ou serviços constantes dentro do prazo previsto).
Forma de acompanhamento	A avaliação será feita conforme data de assinatura do Contrato e prazos iniciais autorizados.
Periodicidade	Unica
Instrumento de medição	Termo de Recebimento Provisório (TRP)
Mecanismo de cálculo (%)	**IAE = TEX - TEST**
	Onde:
	IAE - Indicador de Atraso na Entrega;
	TEX - Tempo de Execução – corresponde ao período de início de execução da sua data de início até a data de entrega dos serviços.
	A data de início será aquela constante na assinatura do contrato mais o prazo estabelecido; caso não esteja explícita, será o primeiro dia útil após a assinatura do contrato. A data de entrega deverá ser aquela reconhecida pelo fiscal técnico, conforme critérios constantes no Termo de Referência. Para os casos em que o fiscal técnico rejeite a entrega, o prazo de execução continuará a correr, findando-se apenas quando a Contratada entregar os produtos e haja aceitação por parte do fiscal técnico;
	TEST - Tempo Estimado para início da execução – após a assinatura do contrato , conforme estipulado no Termo de Referência.
Início da vigência	A partir da assinatura do contrato;
Sanções/faixas de ajuste	IAE <= 0: Pagamento integral;
	IAE >= 1 e < 30: Aplicar-se-á glosa de 0,2% por dia de atraso sobre o valor do contrato ou fração em atraso;
	IAE >= 30: Aplicar-se-á glosa de 10% sobre o valor do contrato ou fração em atraso limitado em 10% sobre o valor do contrato.