

BANCO CENTRAL DO BRASIL - BRASÍLIA

Termo de Referência 52/2025

Informações Básicas

Número do artefato UASG	Editado por	Atualizado em
52/2025	179087-BANCO CENTRAL DO BRASIL - BRASÍLIA FELIPE COELHO RODRIGUES DE FARIAS	03/12/2025 14:54 (v 1.6)
Status		
ASSINADO		

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC	391/2025	290672

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de garantia de atualização tecnológica e suporte técnico on-site em Brasília-DF, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	SUBITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	MÉTRICA OU UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	1.1	Appliance Virtual Remote Support pelo modelo de subscrição para 60 (sessenta) meses com pagamentos anuais	27502	Unidade	1	R\$301.658,00	R\$301.658,00
	1.2	Licença de uso concorrente de software de suporte de acesso remoto pelo modelo de subscrição para 60 (sessenta) meses com pagamentos anuais	27502	Unidade	13	R\$136.045,00	R\$1.768.585,00
Total							R\$2.070.243,00

1.1.1. O julgamento da proposta será realizado pelo critério do MENOR PREÇO GLOBAL por item único.

1.2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS OBRIGATÓRIAS

1.2.1. ITEM 1 – ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA E SUPORTE TÉCNICO ON-SITE EM BRASÍLIA-DF PELO MODELO DE SUBSCRIÇÃO PARA 60 (SESSENTA) MESES DE APPLIANCE VIRTUAL REMOTE SUPPORT COM PAGAMENTOS ANUAIS

1.2.1.1. Descrição Geral

1.2.1.1.1. Appliance virtual on-premises.

1.2.1.1.2. A solução deve ser disponibilizada com opção de uso na língua portuguesa-Brasil.

1.2.1.1.3. Suporte multiplataforma para MS-Windows (10 e 11), Mac OSX e mobile (Android e iOS).

1.2.1.1.4. Permitir que as sessões sejam possíveis entre as diferentes plataformas solicitadas.

1.2.1.1.5. A console de atendimento utilizada pelos atendentes deve suportar as plataformas MS-Windows (10 e 11), Mac OSX e mobile (smartphone e tablet com sistemas Android ou iOS).

1.2.1.1.6. Compatibilidade com as arquiteturas 32 e 64bits.

1.2.1.2. Especificação Técnica

1.2.1.2.1. Suportar a funcionalidade de suporte remoto

1.2.1.2.1.1. Possibilidade de iniciar a sessão de suporte remoto via portal web ou através de um ícone no computador do usuário, informando uma chave de sessão ou escolhendo uma categoria de problemas (perfil de atendimento) no qual será automaticamente direcionado para uma equipe específica;

1.2.1.2.1.2. Possibilidade de iniciar a sessão através da console informando o endereço IP (Internet Protocol) ou o hostname do equipamento;

1.2.1.2.1.3. Possibilitar e habilitar que o suporte remoto seja realizado somente com a autorização do usuário para início da sessão;

1.2.1.2.1.4. Permitir elevar privilégios do usuário no momento da sessão para a execução de tarefas administrativas, sem perder a conexão;

1.2.1.2.1.5. Possuir a funcionalidade de provedor de elevação de acesso, caso o atendente precise elevar os privilégios da sessão e não possua a credencial necessária;

1.2.1.2.1.6. Possibilitar e habilitar o suporte remoto sem a presença do usuário no início, durante e ao término da sessão;

1.2.1.2.1.7. Permitir iniciar sessão com compartilhamento de tela limitado (somente visualização) ou controle remoto completo;

1.2.1.2.1.8. Permitir que o atendente possa mostrar a própria tela ao usuário, revertendo o compartilhamento de tela;

1.2.1.2.1.9. Permitir reiniciar o sistema operacional do cliente e retornar à sessão automaticamente;

1.2.1.2.1.10. Permitir que o atendente bloqueie o mouse e o teclado do usuário. O usuário deve receber notificação lhe informando como readquirir o controle da sessão;

1.2.1.2.1.11. Permitir suporte em dispositivos móveis;

1.2.1.2.1.12. Permitir transferência de arquivos em uma sessão através de interface arrastar e colar;

1.2.1.2.1.13. Permitir chat (tela de atendimento interativa) entre o atendente e o usuário;

1.2.1.2.1.13.1. Permitir que a sessão seja iniciada somente com chat;

1.2.1.2.1.13.2. Permitir a utilização de mensagens pré-cadastradas;

1.2.1.2.1.14. Permitir criar filas de atendimento categorizadas;

1.2.1.2.1.15. Mostrar para o usuário em qual posição ele se encontra na fila de atendimento, quando este utilizar a função de iniciar a sessão pelo chat;

1.2.1.2.1.16. Permitir utilização de comando shell em uma sessão com scripts pré-preparados, sem que os scripts precisem estar ou serem copiados para o equipamento do usuário;

1.2.1.2.1.17. Permitir visualização prévia das informações do sistema do usuário sem que seja necessário o acesso a sua tela, quais sejam: hardware, disco, processos, event logs, interfaces de rede, softwares instalados, patches de sistema operacional, tarefas agendadas;

1.2.1.2.1.18. Permitir distribuir automaticamente os atendimentos para técnicos de acordo com a carga de trabalho;

1.2.1.2.1.19. Permitir visualizar todas as telas de um usuário com mais de um monitor habilitado;

1.2.1.2.1.20. Permitir que cada atendente trabalhe em múltiplas sessões simultaneamente, independentemente da plataforma dos usuários atendidos;

1.2.1.2.1.21. Permitir iniciar sessão no nível de BIOS nos equipamentos com a tecnologia Intel vPro;

1.2.1.2.1.22. Permitir ligar a máquina que esteja desligada nos equipamentos com a tecnologia Intel vPro;

1.2.1.2.1.23. Permitir suporte remoto sem exigir a instalação prévia de agente nos equipamentos dos usuários da rede;

1.2.1.2.1.24. Possibilitar pesquisa de satisfação com o cliente e com o atendente após finalizar sessão de suporte;

1.2.1.2.1.25. Permitir iniciar sessão com usuário através da internet.

1.2.1.2.2. Suportar a funcionalidade de gerenciamento de equipes

1.2.1.2.2.1. Permitir a criação de equipes de atendimento, vez que deve ser possível estabelecer os perfis de supervisor e monitor, além dos atendentes que participarão das equipes técnicas, todos com diferentes níveis de acesso;

1.2.1.2.2.2. Possibilitar ao supervisor e/ou monitor de equipe visualizar um dashboard para monitorar e controlar as sessões da equipe técnica;

1.2.1.2.2.3. Possibilitar ao supervisor e/ou monitor de equipe visualizar a tela de um atendente membro da equipe durante o atendimento de uma sessão;

1.2.1.2.2.4. Permitir compartilhar a sessão com outro representante ou outra equipe, ou até mesmo de um usuário fora da rede;

1.2.1.2.2.5. Permitir envio de convite para representante externo participar de uma sessão;

1.2.1.2.2.6. Permitir transferir a sessão com outro representante ou outra equipe;

1.2.1.2.2.7. Permitir chat entre os atendentes conectados;

1.2.1.2.2.8. Permitir que o atendente participe de mais de uma equipe de atendimento.

1.2.1.2.3. Requisitos de segurança

1.2.1.2.3.1. Permitir criação de políticas para grupos de usuários para controlar acessos e permissões;

1.2.1.2.3.2. Armazenar em log no sistema informações das sessões (nome e máquina do usuário e do atendente, chat, transferências de arquivos, informações do sistema e o vídeo do atendimento, duração da sessão);

1.2.1.2.3.3. O vídeo do atendimento deve demonstrar qual parte (atendente ou usuário) estava no controle do teclado e do mouse durante a sessão;

1.2.1.2.3.4. Possibilitar que as conversas via chat sejam armazenadas para fins de auditoria;

1.2.1.2.3.5. Permitir ao usuário ver ou baixar uma cópia do chat depois de terminada a sessão;

1.2.1.2.3.6. Armazenar informações detalhadas das sessões de suporte;

1.2.1.2.3.7. Permitir visualização da imagem das sessões que foram gravadas;

1.2.1.2.3.8. Possibilitar a exportação dos logs do appliance para uma base de dados externa;

1.2.1.2.3.9. Possibilitar a exportação dos vídeos de sessão para um sistema de diretórios externos ao appliance;

1.2.1.2.3.10. As sessões de suporte devem ser mediadas por um servidor local (on-premise) e não ponto-a-ponto;

1.2.1.2.3.11. Permitir integração nativa que permita autenticação e autorização dos representantes através de diretórios LDAP, inclusive Active Directory, RADIUS e Kerberos;

1.2.1.2.3.12. Possibilitar ao administrador da solução definir os atendentes e através de integração via LDAP adicionar usuários e grupos às políticas;

1.2.1.2.3.13. Utilizar criptografia SSL AES de 256 bits na comunicação do atendente e do cliente com o servidor/appliance;

1.2.1.2.3.14. Restringir acesso a console de atendimento para IPs específicos;

1.2.1.2.3.15. Permitir que o atendente utilize um smart card ou token para elevar as permissões da sessão no equipamento do usuário;

1.2.1.2.3.16. A solução não deve requerer conexão via VPN para iniciar uma sessão de atendimento;

1.2.1.2.3.17. A solução deve possuir um mecanismo de envio de log de alterações de configuração da própria solução;

1.2.1.2.3.18. Permitir a restrição de conexão das consoles do appliance via ranges de IP;

1.2.1.2.3.19. Permitir definir as portas de tráfego de comunicação da solução;

1.2.1.2.3.20. Permitir criação de diferentes perfis de acesso aos atendentes, com diversos níveis de acessos e permissões durante uma sessão de suporte remoto;

1.2.1.2.3.21. Compatibilidade com Certificado Digital SHA-256;

1.2.1.2.3.22. Uso exclusivo através da porta 443;

1.2.1.2.3.23. Permitir o armazenamento de informações sobre o uso das licenças do software;

1.2.1.2.3.24. Permitir acesso através de firewall e ambientes de DMZ;

1.2.1.2.3.25. Suportar IPv6;

1.2.1.2.3.26. Possuir Suportar integração com a ferramenta de ITSM ServiceNow;

1.2.1.2.3.27. Possuir certificado de segurança FIPS 140-2 no nível 2 ou superior;

1.2.1.2.3.28. A solução deverá prover funcionalidade de geração de relatórios, auditoria e configuração das equipes de suporte, atendentes e permissões a partir de uma console de administração;

1.2.1.2.3.29. Possuir um componente proxy para atendimento a computadores em redes isoladas, onde através deste proxy o gateway poderá realizar sessões em computadores desta rede isolada.

1.2.1.2.4. Disponibilizar a funcionalidade de geração de relatórios no mínimo para:

1.2.1.2.4.1. Propósitos de segurança e auditoria;

1.2.1.2.4.2. Relatórios detalhados das sessões de suporte e atendimento via chat;

1.2.1.2.4.3. Relatório de uso das licenças do software.

1.2.1.3. Assistência Técnica e Garantia

1.2.1.3.1. Sem custos adicionais ao Banco Central do Brasil, explorando as funcionalidades existentes e minimizando tempos de parada decorrentes de manutenções programadas ou não, prevendo a garantia de manutenção para 60 (sessenta) meses, a partir da emissão do Termo de Recebimento Definitivo ou equivalente;

1.2.1.3.2. A assistência técnica e garantia da solução devem contemplar todos os componentes da solução;

1.2.1.3.3. Assistência Técnica no Brasil e em português ao menos para o 1º nível;

1.2.1.3.4. Caso a CONTRATADA não seja a própria fabricante da solução:

1.2.1.3.4.1. Ela deverá obrigatoriamente contratar a assistência técnica e a garantia do fabricante;

1.2.1.3.4.2. Deverá apresentar declaração endereçada ao Banco Central do Brasil emitida pelo fabricante informando que o fabricante irá prestar os serviços de assistência técnica e garantia, em até 15 (quinze) dias corridos;

1.2.1.3.5. A abertura de chamados para execução da garantia e assistência técnica será registrada diretamente com o fabricante da solução.

1.2.1.3.6. O atendimento, para execução da garantia e assistência técnica, pode ser realizado por representante autorizado pelo fabricante.

1.2.1.3.6.1. Nesse caso, os profissionais envolvidos na atividade deverão possuir certificação emitida pelo fabricante da solução;

1.2.1.3.7. O representante deverá comprovar a autorização para prestação da assistência técnica local por meio de DECLARAÇÃO TÉCNICA DO FABRICANTE;

1.2.1.3.8. Os trabalhos relacionados ao atendimento (remoto ou local) deverão ser realizados em dias úteis para o BCB em Brasília, considerando 8 horas de trabalho por dia, entre as 8h e as 18h.

1.2.1.3.9. Quando for necessário atendimento on-site para solução de problemas, o responsável pelo atendimento deverá apresentar, via e-mail, Relatório de Visita contendo data, hora do chamado, início e término do atendimento, nome do técnico responsável, identificação do problema e as providências adotadas;

1.2.1.3.10. Devem ser cumpridos rigorosamente todos os procedimentos de manutenção definidos pelo BCB, tal como a solicitação prévia de autorização de acesso ao local onde a solução estiver instalada;

1.2.1.3.11. Quanto ao atendimento remoto, a CONTRATADA deverá informar antecipadamente ao BCB qualquer necessidade de acesso remoto e este irá avaliar a demanda. O acesso, quando liberado, será controlado pelo Banco Central, restringindo-se ao tempo necessário para resolução do problema;

1.2.1.3.12. Todas as intervenções realizadas remotamente ou on-site são de responsabilidade da CONTRATADA, cabendo a essa responder por quaisquer danos porventura decorrentes dessas intervenções;

1.2.1.3.13. A assistência técnica tem por objetivo a correção de falhas ou inconsistências detectadas, de forma a garantir o pleno, correto e seguro funcionamento da solução de suporte remoto;

1.2.1.3.14. A assistência técnica inclui o auxílio na configuração dos componentes da solução para o correto funcionamento, além da prestação de informações necessárias ao esclarecimento de dúvidas, de forma a garantir a melhor utilização e maximização dos recursos da ferramenta de suporte remoto;

1.2.1.3.15. Para o atendimento da assistência técnica, um colaborador do BCB efetuará o pedido de atendimento por meio do sistema de abertura de chamado do fornecedor, ou outro meio disponível, informando: o nome do solicitante, o relato do problema e outras informações que julgar necessárias para resolução do problema;

1.2.1.3.16. A CONTRATADA deverá disponibilizar os números de telefone e endereço eletrônico (e-mail) ou sítio acessível via internet para chamados emergenciais, nos casos de indisponibilidade do seu sistema de abertura de chamados;

Instrumento de Medição de Resultados - IMR

1.2.1.3.17. A CONTRATADA, imediatamente após receber o chamado do BCB, é responsável por prover atendimento e solução nos prazos estabelecidos no quadro abaixo:

Severidade	Descrição	Prazo Máximo de Início do Atendimento	Prazo Máximo de Solução ou Contorno
1 – Crítica	Situação emergencial ou problema crítico que cause a indisponibilidade de sistema	Em até 15 (quinze) minutos	Em até 8 (oito) horas úteis
2 – Alta	Impacto de alta significância relacionado à utilização do software - Causa indisponibilidade de funcionalidade	Em até 1 (uma) hora útil	Em até 16 (dezesesseis) horas úteis
3 – Média	Impacto de baixa significância relacionado à utilização do software. Não causa indisponibilidade sendo contornável por Solução paliativa sem grandes esforços ou retrabalho	Em até 8 (oito) horas úteis	Em até 32 (trinta e duas) horas úteis
4 – Baixa	Quando o chamado tiver por objetivo formular perguntas com o objetivo de sanar dúvidas quanto ao uso ou à implementação do produto	Em até 24 (vinte e quatro) horas	Em até 40 (quarenta) horas úteis

1.2.1.3.18. Todos os prazos para início do atendimento da assistência técnica começarão a ser contados a partir da abertura do chamado, independentemente desse ter sido feito via sistema de atendimento de chamados do fornecedor ou por telefone ou e-mail nos casos de indisponibilidade do sistema de atendimento.

1.2.1.3.19. O não cumprimento dos prazos de início de atendimento ou solução estabelecidos no quadro acima e dos itens incluídos neste tópico, assegurado o direito de ampla defesa, isoladamente ou cumulativamente, estará sujeito a advertência na primeira ocorrência de infração.

1.2.1.3.20. Todos os chamados devem ser registrados para acompanhamento e controle da execução do Contrato.

1.2.1.3.21. A garantia e assistência técnica, quando executadas on-site, deverão ser realizadas no local de instalação da solução de appliance de suporte remoto, na sede do BCB, no endereço Setor Bancário Sul (SBS), Quadra 3, Bloco “B” – Brasília – DF – CEP 70074-900.

1.2.1.3.22. A CONTRATADA deverá fornecer auxílio de suporte nos locais onde estiver instalada a solução sempre que for necessário conhecimento especial para a resolução de problemas, permitindo ao BCB obter pleno uso dos recursos propostos pela solução;

1.2.1.4. Atualização Tecnológica

1.2.1.4.1. Serviço de atualização da solução de suporte remoto pelo período do contrato, incluindo o fornecimento ao BCB de todas as versões, features, releases, fixes, services packs e patches de segurança de todos os elementos da solução, garantindo a segurança e a confiabilidade requerida e inerente a cada elemento de acordo com as especificações deste documento;

1.2.1.4.2. As atualizações deverão ser repassadas ao BCB no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis a partir do seu lançamento, assim como o fornecimento dos manuais e boletins técnicos com informações que assegurem a sua plena utilização.

1.2.1.4.3. Na atualização de versões, a CONTRATADA deverá garantir o apoio técnico necessário, remoto ou presencial, para instalação e operação das últimas versões do software de suporte remoto objeto deste contrato, sem ônus adicional para o BCB.

1.2.2. ITEM 2 – ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA E SUPORTE TÉCNICO ON-SITE EM BRASÍLIA-DF PELO MODELO DE SUBSCRIÇÃO PARA 60 (SESSENTA) MESES DE LICENÇAS DE SUPORTE REMOTO DE USO CONCORRENTE COM PAGAMENTOS ANUAIS

1.2.2.1. Permitir múltiplas sessões de suporte remoto de forma simultânea e distinta, utilizando somente uma licença concorrente.

1.2.2.2. Assistência Técnica e Garantia

1.2.2.2.1. Sem custos adicionais ao Banco Central do Brasil, explorando as funcionalidades existentes e minimizando tempos de parada decorrentes de manutenções programadas ou não, prevendo a garantia de manutenção para 60 (sessenta) meses, a partir da emissão do Termo de Recebimento Definitivo ou equivalente;

1.2.2.2.2 A assistência técnica e garantia da solução devem contemplar todos os componentes da solução;

1.2.2.2.3. Assistência Técnica no Brasil e em português ao menos para o 1º nível;

1.2.2.2.4. Caso a CONTRATADA não seja a própria fabricante da solução:

1.2.2.2.4.1. Ela deverá obrigatoriamente contratar a assistência técnica e a garantia do fabricante;

1.2.2.2.4.2. Deverá apresentar declaração endereçada ao Banco Central do Brasil emitida pelo fabricante informando que o fabricante irá prestar os serviços de assistência técnica e garantia, em até 15 (quinze) dias corridos;

1.2.2.2.5. A abertura de chamados para execução da garantia e assistência técnica será registrada diretamente com o fabricante da solução.

1.2.2.2.6. O atendimento, para execução da garantia e assistência técnica, pode ser realizado por representante autorizado pelo fabricante.

1.2.2.2.6.1. Nesse caso, os profissionais envolvidos na atividade deverão possuir certificação emitida pelo fabricante da solução;

1.2.2.2.7. O representante deverá comprovar a autorização para prestação da assistência técnica local por meio de DECLARAÇÃO TÉCNICA DO FABRICANTE;

1.2.2.2.8. Os trabalhos relacionados ao atendimento (remoto ou local) deverão ser realizados em dias úteis para o BCB em Brasília, considerando 8 horas de trabalho por dia, entre as 8h e as 18h.

1.2.2.2.9. Quando for necessário atendimento on-site para solução de problemas, o responsável pelo atendimento deverá apresentar, via e-mail, Relatório de Visita contendo data, hora do chamado, início e término do atendimento, nome do técnico responsável, identificação do problema e as providências adotadas;

1.2.2.2.10. Devem ser cumpridos rigorosamente todos os procedimentos de manutenção definidos pelo BCB, tal como a solicitação prévia de autorização de acesso ao local onde a solução estiver instalada;

1.2.2.2.11. Quanto ao atendimento remoto, a CONTRATADA deverá informar antecipadamente ao BCB qualquer necessidade de acesso remoto e este irá avaliar a demanda. O acesso, quando liberado, será controlado pelo Banco Central, restringindo-se ao tempo necessário para resolução do problema;

1.2.2.2.12. Todas as intervenções realizadas remotamente ou on-site são de responsabilidade da CONTRATADA, cabendo a essa responder por quaisquer danos porventura decorrentes dessas intervenções;

1.2.2.2.13. A assistência técnica tem por objetivo a correção de falhas ou inconsistências detectadas, de forma a garantir o pleno, correto e seguro funcionamento da solução de suporte remoto;

1.2.2.2.14. A assistência técnica inclui o auxílio na configuração dos componentes da solução para o correto funcionamento, além da prestação de informações necessárias ao esclarecimento de dúvidas, de forma a garantir a melhor utilização e maximização dos recursos da ferramenta de suporte remoto;

1.2.2.2.15. Para o atendimento da assistência técnica, um colaborador do BCB efetuará o pedido de atendimento por meio do sistema de abertura de chamado do fornecedor, ou outro meio disponível, informando: o nome do solicitante, o relato do problema e outras informações que julgar necessárias para resolução do problema;

1.2.2.2.16. A CONTRATADA deverá disponibilizar os números de telefone e endereço eletrônico (e-mail) ou sítio acessível via internet para chamados emergenciais, nos casos de indisponibilidade do seu sistema de abertura de chamados;

1.2.2.2.17. A CONTRATADA, imediatamente após receber o chamado do BCB, é responsável por prover atendimento e solução nos prazos estabelecidos no quadro abaixo:

Severidade	Descrição	Prazo Máximo de Início do Atendimento	Prazo Máximo de Solução ou Contorno
1 – Crítica	Situação emergencial ou problema crítico que cause a indisponibilidade de sistema.	Em até 15 (quinze) minutos	Em até 8 (oito) horas úteis

2 – Alta	Impacto de alta significância relacionado à utilização do software - Causa indisponibilidade de funcionalidade.	Em até 1 (uma) hora útil	Em até 16 (dezesesseis) horas úteis
3 – Média	Impacto de baixa significância relacionado à utilização do software. Não causa indisponibilidade sendo contornável por Solução paliativa sem grandes esforços ou retrabalho.	Em até 8 (oito) horas úteis	Em até 32 (trinta e duas) horas úteis
4 – Baixa	Quando o chamado tiver por objetivo formular perguntas com o objetivo de sanar dúvidas quanto ao uso ou à implementação do produto	Em até 24 (vinte e quatro) horas	Em até 40 (quarenta) horas úteis

1.2.2.2.18. Todos os prazos para início do atendimento da assistência técnica começarão a ser contados a partir da abertura do chamado, independentemente desse ter sido feito via sistema de atendimento de chamados do fornecedor ou por telefone ou e-mail nos casos de indisponibilidade do sistema de atendimento.

1.2.2.2.19. O não cumprimento dos prazos de início de atendimento ou solução estabelecidos no quadro acima e dos itens incluídos neste tópico, assegurado o direito de ampla defesa, isoladamente ou cumulativamente, estará sujeito a advertência na primeira ocorrência de infração.

1.2.2.2.20. Todos os chamados devem ser registrados para acompanhamento e controle da execução do Contrato.

1.2.2.2.21. A garantia e assistência técnica, quando executadas on-site, deverão ser realizadas no local de instalação da solução de appliance de suporte remoto, na sede do BCB, no endereço Setor Bancário Sul (SBS), Quadra 3, Bloco “B” – Brasília – DF – CEP 70074-900.

1.2.2.2.22. A CONTRATADA deverá fornecer auxílio de suporte nos locais onde estiver instalada a solução sempre que for necessário conhecimento especial para a resolução de problemas, permitindo ao BCB obter pleno uso dos recursos propostos pela solução;

1.2.2.2.23. Atualização Tecnológica

1.2.2.2.23.1. Serviço de atualização da solução de suporte remoto pelo período do contrato, incluindo o fornecimento ao BCB de todas as versões, features, releases, fixes, services packs e patches de segurança de todos os elementos da solução, garantindo a segurança e a confiabilidade requerida e inerente a cada elemento de acordo com as especificações deste documento;

1.2.2.2.23.2. As atualizações deverão ser repassadas ao BCB no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis a partir do seu lançamento, assim como o fornecimento dos manuais e boletins técnicos com informações que assegurem a sua plena utilização.

1.2.2.2.23.3. Na atualização de versões, a CONTRATADA deverá garantir o apoio técnico necessário, remoto ou presencial, para instalação e operação das últimas versões do software de suporte remoto objeto deste contrato, sem ônus adicional para o BCB.

1.3. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

1.3.1. As licitantes deverão atender aos critérios de sustentabilidade ambiental de que trata a Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 01/2010, no que couber.

1.4. DOCUMENTAÇÃO E COMPROVAÇÕES

1.4.1. Durante a fase de aceitação da proposta e após comunicado formal feito pelo pregoeiro, serão exigidas da licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar as comprovações de que a solução proposta atende às características técnicas obrigatórias constantes neste documento.

1.4.2. Planilha de Verificação de Atendimento aos Requisitos Funcionais, informando as indicações precisas na documentação da solução que comprovem cada característica técnica exigida, item a item, a fim de facilitar a verificação da adequação da solução proposta às características técnicas obrigatórias constantes neste documento.

1.4.3. Para comprovação das características técnicas, somente serão aceitos documentos originais do fabricante específicos da solução ofertada, escritos em português ou inglês, não sendo admitidas montagens ou adaptações, totais ou parciais, sobre o texto deste Edital.

1.4.4. Esta documentação deverá ter suas páginas numeradas.

1.4.5. Para agilizar a conferência das características exigidas, sugere-se que o licitante grife com caneta tipo marca-texto o local exato do texto onde a característica técnica é mencionada.

1.4.6. Caso a licitante não seja a própria fabricante da solução, ela deverá apresentar declaração endereçada ao Banco Central do Brasil - BCB emitida pelo fabricante informando que o fabricante irá prestar os serviços de assistência técnica e garantia, em até 15 (quinze) dias corridos;

1.4.7. Essa declaração deverá:

1.4.7.1. Vir acompanhada de procuração pública ou particular com firma reconhecida, contrato social ou estatuto em que o signatário tenha o poder para assinar tal compromisso ou responder pelo fabricante.

1.4.7.2. Ser emitida por empresa com representação legal no Brasil e estar expressa em português, ou, traduzida por tradutor juramentado para a língua portuguesa se o documento apresentado tiver sido redigido em outra língua.

1.4.8. Durante a etapa de Entrega e Instalação deverá ser gerada e entregue pela CONTRATADA a documentação da instalação e configuração da solução no ambiente do BCB, descrevendo todos os passos realizados no processo.

1.5. HOMOLOGAÇÃO DO PRODUTO

1.5.1. As etapas seguintes referentes à homologação serão dispensadas caso a solução já esteja em uso no ambiente da CONTRATANTE.

1.5.2. Além da análise das informações fornecidas em documentação técnica pertinente, será realizada etapa prática para homologação da solução ofertada nas instalações do BCB a fim de validar o atendimento aos requisitos especificados.

1.5.3. O licitante deverá instalar a solução no ambiente do BCB, acompanhado por técnicos deste, e demonstrar o atendimento aos itens requeridos neste edital.

1.5.4. Não será permitido o uso de componentes adicionais além dos contemplados na solução proposta pelo fabricante.

1.5.5. Caso apenas um item referente às especificações seja considerado não atendido, a proposta será totalmente desclassificada.

1.5.6. Ao final da etapa de homologação, será emitido relatório sucinto, pelo BCB, com avaliação da solução e contendo a aprovação ou não aos requisitos exigidos.

1.5.7. Eventuais dúvidas quanto a esta etapa serão tratadas pontualmente e a decisão sobre o atendimento ao item do edital será a critério do BCB.

1.5.8. O BCB reserva-se o direito de não aceitar a solução homologada independentemente da informação contida na proposta, caso não atenda às especificações exigidas.

1.5.9. A solução aprovada nesta etapa poderá permanecer no Banco Central como solução definitiva desde que atenda a todos os requisitos do edital e mediante expressa manifestação da licitante.

1.5.10. Se a solução não for aprovada, permanecerá à disposição do fabricante para retirada dentro de 90 (noventa) dias após a conclusão do processo licitatório. Caso não seja retirada no prazo estipulado será descartada pelo BCB.

1.5.11. A homologação terá duração total de até 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período.

1.5.11.1. O equipamento deverá estar plenamente funcional no prazo de 5 (cinco) dias úteis, posterior à entrega do equipamento nas dependências do BCB.

1.5.11.2. O prazo de homologação poderá ser prorrogado por igual período a critério do BCB.

1.5.12. As etapas de homologação deverão ser realizadas por técnicos da licitante, nas instalações do BCB, sendo assistida por servidores do BCB a serem indicados.

1.5.13. Durante a realização da homologação serão permitidas quantas forem necessárias atualizações de software e sistema operacional dos equipamentos sob avaliação, visando a correção ou adaptação para atendimento aos requisitos do edital.

1.5.14. Essas atualizações poderão corrigir mais de um item simultaneamente.

1.5.15. Além dos testes funcionais o BCB poderá a seu critério realizar testes de qualidade e integridade dos dados carregados no appliance, sendo que apenas será considerada homologada a solução que garantir a total integridade das informações. Caso existam perdas de dados ou resultados incorretos nas consultas, sem a correção definitiva do problema no período da homologação, a solução ofertada será terminantemente desclassificada.

1.5.16. Os trabalhos relacionados à homologação deverão ser realizados em dias úteis para o BCB em Brasília, considerando 8 horas de trabalho por dia, entre as 8h e as 18h.

1.5.17. A critério do BCB, a fim de não prejudicar o correto funcionamento do ambiente, poderá ser solicitada a realização de atividades específicas como a instalação e ativação no ambiente de produção em horários diferentes, sem alteração dos prazos para a realização da homologação.

1.5.18. A infraestrutura fornecida para a homologação poderá ser composta por publicação de DNS para testes fora da rede do BCB.

1.5.19. A tabela a seguir contempla os itens a serem observados na realização dos testes na etapa de homologação, o que não exclui a realização de outros testes que a equipe do BCB julgue necessários para verificar o completo atendimento aos termos do edital.

HOMOLOGAÇÃO	RESULTADO
Instalação do appliance virtual; configuração de rede; e validação do funcionamento do appliance.	
Integração com o serviço de diretório Microsoft Active Directory	

Criação de usuários com diferentes níveis de acesso	
Criação de equipes de atendimento (ao menos duas)	
Estabelecer os supervisores e monitores de cada equipe	
Login no console da solução como supervisor e monitor e abrir o dashboard para gerenciar as sessões	
Iniciar sessão de suporte remoto através do console da solução	
Iniciar sessão com compartilhamento de tela limitado e utilização de ponteiro virtual	
Iniciar sessão com usuário através da internet	
Compartilhar sessão com outro membro da equipe de atendimento	
Transferir uma sessão para outro representante e outra equipe	
Utilizar a funcionalidade de transferência de arquivos	
Utilizar chat com o usuário	
Iniciar sessão remota com Windows	
Efetuar reboot com uma sessão Windows	
Iniciar sessão remota com dispositivos iOS e Android	
Visualização de relatórios detalhados das sessões de suporte e atendimento via chat	
Recuperação e visualização da sessão de suporte gravada	

1.6. ENTREGA E INSTALAÇÃO

1.6.1. As etapas seguintes referentes à entrega e instalação serão dispensadas caso a solução já esteja em uso e com as atualizações no ambiente da CONTRATANTE.

1.6.2. A CONTRATADA é responsável por instalar e configurar, visando o melhor funcionamento possível, todos os itens que compõem o appliance da solução, com o acompanhamento da equipe técnica do Banco Central, em datas e horários a serem determinados pelo BCB, em dias úteis ou não.

1.6.3. Após a entrega, instalação, ativação da solução e das licenças, a equipe técnica do BCB em Brasília fará a conferência da solução.

1.6.4. O Termo de Recebimento Definitivo só será emitido quando a instalação for conferida. Somente neste momento será iniciado o serviço de assistência técnica e garantia.

1.6.5. A solução deve ser entregue e instalada na sede do BCB, no endereço Setor Bancário Sul (SBS), Quadra 3, Bloco “B” – Brasília – DF – CEP 70074-900.

1.6.6. Os cronogramas de execução e desembolso da contratação estão previstos a seguir:

REF.	ETAPA	PRAZO	PRODUTO	DESEMBOLSO
D1	Assinatura do contrato	-	Contrato assinado	-
D2	Entrega da solução e licenças	No máximo D1+10 (dez) dias corridos	Entrega do objeto deste edital	-
D3	Instalação e ativação da solução, licenças e entrega de documentação e da nota fiscal	No máximo D2+30 (trinta) dias corridos	Solução implantada, disponível para uso, e documentação, incluindo documentação da instalação	-
D4	Conferência da solução pela equipe do BCB e emissão de termo de recebimento	No máximo D3+15 (quinze) dias corridos	Termo de recebimento assinado	20% do valor total em pagamento a subscrição pelo período de 12 (doze) meses

1.6.7. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que são oferecidos por diversas empresas.

1.6.8. Os serviços a serem contratados (licenças de uso de software, garantia de atualização tecnológica e suporte técnico) se enquadram como atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares aos assuntos que constituem área de competência legal deste órgão.

1.6.9. Não será permitida a participação de consórcios porque as empresas aptas a fornecer o objeto desta licitação são todas capazes de cumprir os requisitos em sua totalidade.

1.6.10. O prazo de vigência da contratação é de 60 (sessenta) meses contados da assinatura do contrato, prorrogável para até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

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

1.7. SIGILO

1.7.1. A CONTRATADA será integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte e artefatos fornecidos pelo Banco Central ou contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias de que venha a ter conhecimento durante a execução do objeto, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los.

1.7.2. Deverá ser firmado termo de responsabilidade e sigilo entre a CONTRATADA, seus empregados e prestadores de serviços, estabelecendo o compromisso de não divulgar, não reproduzir e não utilizar nenhum assunto tratado ou produto resultante da execução objeto da licitação.

1.7.3. Cada profissional da CONTRATADA que venha a ser envolvido na execução do objeto deverá assinar o Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo constante em Anexo específico neste Edital.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

2.1 A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada nas Condições Gerais da Contratação.

2.2 A solução de TIC consiste em 1 (um) Appliance Virtual Remote Support e 13 (treze) licenças de uso concorrente de Suporte Remoto, ambos os itens com garantia de atualização tecnológica e suporte técnico on-site em Brasília-DF, a fim de darmos continuidade ao serviço de suporte remoto a usuários de TIC.

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

3.1 A presente contratação justifica-se pela necessidade de prestação de suporte remoto a usuários de TIC de modo a melhor orientar a correta utilização das ferramentas de TIC e ajudar na solução de problemas com possibilidade de auditoria das sessões de suporte. A quantidade solicitada (13 licenças de uso concorrente) tem se mostrado adequada às nossas atuais necessidades de suporte remoto e a ferramenta utilizada é a que tem mostrado a melhor relação custo-benefício dentre as existentes no mercado, além de aproveitar a expertise decorrente da utilização derivada do contrato 50945/2019-BCB /DEINF nestes últimos 60 (sessenta) meses.

3.2 O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2025, conforme detalhamento a seguir:

- I) Id do item no PCA: 486;
- II) Classe/Grupo: SERVIÇOS DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM;
- III) Identificador da Futura Contratação: 179087-391/2025.

3.3 O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2020-2025 do Banco Central do Brasil, conforme demonstrado abaixo:

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
2	Prover infraestrutura e plataformas para serviços de TIC

ALINHAMENTO AO PDTIC 2020-2025			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
b	Manter a capacidade de processamento, armazenamento e comunicação adequadas às demandas de negócio.		

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1 Requisitos de Negócio

4.1.1 A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

4.1.1.1. Qualidade no atendimento às demandas de suporte remoto dos usuários de TIC;

4.1.1.2. Profissionalismo; e

4.1.1.3. Melhor relação custo-benefício.

4.2 Requisitos de Capacitação

4.2.1 Não faz parte do escopo da contratação a realização de capacitação técnica na utilização dos recursos relacionados ao objeto da presente contratação;

4.3 Requisitos Legais

4.3.1 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 nº 10.520, de 17 de julho de 2001, Decreto 10.024, de 20 de setembro de 2019, e a outras legislações aplicáveis.

4.4 Requisitos de Manutenção

4.4.1 Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções corretivas/preventivas/adaptativas /evolutivas pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades.

4.5 Requisitos Temporais

4.5.1 Os serviços devem ser prestados no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos, a contar do recebimento da abertura da Ordem de Serviço (OS), emitida pela Contratante, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, desde que justificado pelo Contratado e autorizado pela Contratante;

4.5.2 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.

4.5.3 Todos os prazos citados, quando não expressos 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.

4.6 Requisitos de Segurança e Privacidade

4.6.1 A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante.

4.7 Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

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

4.7.1.1 Não se aplica.

4.8 Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.8.1 Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da Contratante.

4.8.2 A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Contratante. Caso não seja autorizada, é vedado à Contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela Contratante.

4.9 Requisitos de Projeto e de Implementação

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

4.9.1.1. Não se aplica.

4.10 Requisitos de Implantação

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

4.10.1.1 Não se aplica.

4.11 Requisitos de Garantia e Manutenção

4.11.1 O prazo de garantia contratual dos serviços, complementar à garantia legal, será de, no mínimo, 12 (doze) meses, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data do recebimento definitivo do objeto.

4.12 Requisitos de Experiência Profissional

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

4.13 Requisitos de Formação da Equipe

4.13.1 Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, de acordo com os critérios estabelecidos a seguir:

4.13.1.1 De acordo com os requisitos de capacitação definidos pelo fabricante da ferramenta de suporte remoto.

4.14 Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.14.1 A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo Contratado de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante.

4.14.2 A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.

4.14.3 O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma:

- Deverá ser disponibilizado ao Banco Central do Brasil serviço de atendimento a clientes para abrir chamados e acionar a garantia, funcionando em horário comercial, através, preferencialmente, de telefone 0800 (discagem direta gratuita); e
- O horário do atendimento deverá no mínimo compreender o horário de expediente desta Autarquia, que é das 9h (nove horas) às 18h30min (dezoito horas e trinta minutos), em dias úteis.

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

4.15 Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.15.1 O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

4.15.1.1 No que couber, o “Guia de Requisitos e de Obrigações quanto a Segurança da Informação e Privacidade”.

4.16 Vistoria

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

4.17 Sustentabilidade

4.17.1 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:

4.17.1.1 Não se aplica.

4.18 Indicação de marcas ou modelos (Art. 41, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021)

4.18.1 Na presente contratação será admitida a indicação da(s) seguinte(s) marca(s), característica(s) ou modelo(s), de acordo com as justificativas contidas nos Estudos Técnicos Preliminares:

4.18.1.1 Bomgar/Beyond Trust

4.19 Subcontratação

4.19.1 Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.20 Garantia da Contratação

4.20.1 Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar.

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

6.1 Condições de execução

6.1.1 A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1.1 Início da execução do objeto: a partir da assinatura do contrato.

6.2 Local e horário da prestação dos serviços

6.2.1 Os serviços serão prestados no seguinte endereço: SBS, Qd. 3, Bl. B, Brasília-DF (edifício-sede do BCB)

6.2.2 Os serviços serão prestados no seguinte horário: 9h às 18h30 em dias úteis OU a combinar com a contratada se envolver interrupção dos serviços de suporte.

6.3 Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

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

6.3.1.1 Não se aplica.

6.4 Formas de transferência de conhecimento

6.4.1 Não será necessária transferência de conhecimento devido às características do objeto.

6.5 Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.5.1 Não serão necessários procedimentos de transição e finalização do contrato devido às características do objeto.

6.6 Mecanismos formais de comunicação

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

6.6.1.1 Ordem de Serviço;

6.6.1.2 Ata de Reunião;

6.6.1.3 Ofício;

6.6.1.4 Sistema de abertura de chamados; e

6.6.1.5 E-mails.

6.7 Formas de Pagamento

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

6.8 Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.8.1 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.

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

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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.

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.

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.

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

7.1 Preposto

7.1.1 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.

7.1.2 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.

7.2 Reunião Inicial

7.2.1 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.

7.2.2 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.

7.2.3. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

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

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

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

7.2.3.4. 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;

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

7.3 Fiscalização

7.3.1 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.

7.4 Fiscalização Técnica

7.4.1 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);

7.4.1.1 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);

7.4.1.2 Identificada qualquer inexistência 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);

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

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

7.4.1.5 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).

7.5 Fiscalização Administrativa

7.5.1 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).

7.5.2 Caso ocorra 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).

7.6 Gestor do Contrato

7.6.1 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).

7.6.2 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).

7.6.3 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).

7.6.4 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).

7.6.5 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).

7.6.6 O gestor do contrato deverá elaborar 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).

7.6.7 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.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

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

8.1.1. não produziu os resultados acordados;

8.1.2. deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

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

8.2 Do recebimento

8.2.1 Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 5 (cinco) 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).

8.2.2 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.

8.2.3 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).

8.2.4 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)

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

8.2.6 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.

8.2.7 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.

8.2.8 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.

8.2.9 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)

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

8.2.11 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.

8.2.12 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.

8.2.13 Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 5 (cinco) 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:

8.2.13.1 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).

8.2.13.2 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;

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

8.2.13.4 Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização; e

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

8.2.14 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.

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

8.2.16 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.

8.3 Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

8.3.1 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:

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

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

8.4 Liquidação

8.4.1 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.

8.4.2. 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.

8.4.3 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:

8.4.3.1 o prazo de validade;

8.4.3.2 a data da emissão;

8.4.3.3 os dados do contrato e do órgão contratante;

8.4.3.4 o período respectivo de execução do contrato;

8.4.3.5 o valor a pagar; e

8.4.3.6 eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.4.4 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;

8.4.5 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.

8.4.6 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. (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018)

8.4.7 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.

8.4.8 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.

8.4.9 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.

8.4.10 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.

8.5 Prazo de pagamento

8.6.1 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.

8.6.2 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% ao mês de correção monetária.

8.7 Forma de pagamento

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

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

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

8.7.4 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.

8.7.5 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.

8.8 Antecipação de pagamento

8.8.1 A presente contratação permite a antecipação de pagamento parcial, conforme as regras previstas no presente tópico.

8.8.2 O contratado emitirá nota fiscal correspondente ao valor da antecipação de pagamento de 1 (um) ano, tão logo seja assinado o termo de contrato e prestada a garantia prevista neste ou que o produto esteja instalado, testado e homologado conforme o cronograma descrito nas Condições Gerais da Contratação caso necessário, para que o contratante efetue o pagamento antecipado.

8.8.3 Para as etapas seguintes do contrato, a antecipação do pagamento ocorrerá da seguinte forma:

8.8.3.1 A cada ano decorrido será feita a antecipação do pagamento para os próximos 12 (doze) meses até o encerramento do contrato.

8.8.4 Fica o contratado obrigado a devolver, com correção monetária, a integralidade do valor antecipado na hipótese de inexecução do objeto.

8.8.4.1 No caso de inexecução parcial, deverá haver a devolução do valor relativo à parcela não-executada do contrato.

8.8.5 O valor relativo à parcela antecipada e não executada do contrato será atualizado monetariamente pela variação acumulada de 0,5% ao mês, desde a data do pagamento da antecipação até a data da devolução.

8.8.6 A liquidação ocorrerá de acordo com as regras do tópico respectivo deste instrumento.

8.8.7 O pagamento antecipado será efetuado no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da nota fiscal.

8.8.8 A antecipação de pagamento dispensa o ateste ou recebimento prévios do objeto, os quais deverão ocorrer após a regular execução da parcela contratual a que se refere o valor antecipado.

8.8.9 O pagamento de que trata este item está condicionado à tomada das seguintes providências pelo contratado:

8.8.9.1 comprovação da execução da etapa imediatamente anterior do objeto pelo contratado, para a antecipação do valor remanescente;

8.8.9.2 prestação da garantia adicional nas modalidades de que trata o art. 96 da Lei nº 14.133, de 2021; e

8.8.9.3 renovação do seguro-garantia emitido por ocasião do pagamento anterior no caso de vencimento deste.

8.8.10 O pagamento do valor a ser antecipado ocorrerá respeitando eventuais retenções tributárias incidentes.

8.9 Cessão de crédito

8.9.1 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.

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

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

8.9.3 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, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

8.9.4 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 (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 53, DE 8 DE JULHO DE 2020).

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

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

9.1 Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

9.1.1 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.

9.2 Regime de execução

9.2.1 O regime de execução do contrato será por valor unitário.

9.3 Da Aplicação da Margem de Preferência

9.3.1 Não será aplicada margem de preferência na presente contratação.

9.4 Exigências de habilitação

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

9.4.1.1 Habilitação jurídica

9.4.1.1.1 Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

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

9.4.1.1.3 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>;

9.4.1.1.4 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;

9.4.1.1.5 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.

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

9.4.1.1.7 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;

9.4.1.1.8 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.

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

9.4.1.2 Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

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

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

9.4.1.2.4 Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

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

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

9.4.1.2.7 Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos 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.

9.4.1.2.8 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.

9.5 Qualificação Econômico-Financeira

9.5.1 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;

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

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

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

9.5.3.2 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 capital mínimo OU do patrimônio líquido mínimo de: R\$ 100.000,00 (cem mil reais).

9.5.3.3 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

9.5.3.4 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.

9.5.4 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.

9.5.5 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).

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

9.6 Qualificação Técnica

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

9.6.2 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.

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

9.6.3.1 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;

9.6.3.2 A declaração de regularidade de situação do contribuinte individual – DRSCI, para cada um dos cooperados indicados;

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

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

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

9.6.3.6 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.

9.6.3.7. 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

10.1 O custo estimado total da contratação é de R\$ 2.070.243,00 (Dois milhões, setenta mil, duzentos e quarenta e três reais), conforme custos unitários apostos na tabela abaixo:

Item	Descrição	Parâmetros de Pesquisa	Sites /Empresas	Preço Unitário (R\$)	Qtd	Total
1	Appliance Virtual Remote Support com atualização tecnológica e suporte técnico on-site em Brasília-DF pelo modelo de subscrição para 60 (sessenta) meses com pagamentos anuais	IV	7Secure	303.400,00	1	303.400,00
			DFTI	298.174,00		298.174,00
			NCT	303.400,00		303.400,00
		Média		301.658,00		301.658,00
2	Licença de acesso remoto de uso concorrente com atualização tecnológica e suporte técnico on-site em Brasília-DF pelo modelo de subscrição para 60 (sessenta) meses com pagamentos anuais	IV	7Secure	136.500,00	13	1.774.500,00
			DFTI	126.035,00		1.638.455,00
			NCT	145.600,00		1.892.800,00
		Média		136.045,00		1.768.585,00

10.2 A estimativa de custo levou em consideração o risco envolvido na contratação e sua alocação entre contratante e contratado, conforme especificado na matriz de risco constante do Contrato.

10.3 Nos termos do §7º do Art. 25 e do §3º do Art. 92 da Lei Federal nº 14.133 de 2021, será concedido o reajuste anual de preços pelo índice ICTI, desde que solicitado pela CONTRATADA, e que seja observado o interregno mínimo de 01 (um) ano, com data-base vinculada à data do orçamento estimado, ou seja, vinculada à data de realização da pesquisa de preços que foi concluída em 08/05/2025.

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

11.3. Não cabe o parcelamento da solução (Art. 47, II, Lei 14.133/21) devido estarem sendo contratadas a quantidade de licenças de uso estritamente necessárias, conforme registros de utilização.

11.4. Trata-se de despesa de custeio ordinária e rotineira e o art. 3º do Decreto nº 10.193, de 27 de dezembro de 2019 está sendo observado.

11.5. O objeto da contratação está compatível com as leis orçamentárias.

11.6. Não se trata de contratação que envolva a criação, expansão ou aperfeiçoamento de ação governamental que acarrete aumento da despesa.

12. OBSERVAÇÕES ADICIONAIS

12.1. O objeto da contratação não incide nas hipóteses vedadas pelos artigos 3º e 4º da IN SGD nº 94/2022.

12.2. Atestamos neste documento o cumprimento do Anexo I da IN SGD nº 94/2022.

12.3. Atestamos que foi observado o princípio da padronização.

12.4. Foram observados os guias, manuais e modelos publicados pelo Órgão Central do SISP.

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](#).

Despacho: Integrante Técnico

LEONARDO NOGUEIRA DE DEUS

Analista de Provisão de Soluções

Despacho: Integrante Requisitante/Autoridade Máxima da Área de TIC

OTAVIO CARNEIRO DOS SANTOS

Chefe de Subunidade

Despacho: Integrante Administrativo

FELIPE COELHO RODRIGUES DE FARIAS

Coordenador



Assinou eletronicamente em 03/12/2025 às 14:54:37.

Despacho: Aprovo,

OCTAVIO DO VALE ROCHA

Autoridade competente