BANCO CENTRAL DO BRASIL - BRASÍLIA

Termo de Referência 161/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
161/2026	179087-BANCO CENTRAL DO BRASIL - BRASÍLIA	ALFREDO RODRIGUES DA SILVA	13/10/2026 16:53 (v 0.17)

Status

CONCLUIDO

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado sem dedicação exclusiva de mão de obra	34/2026	310060

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços técnicos especializados de Operação e Monitoramento de infraestrutura de TIC e Sustentação, Instalação e Manutenção de infraestrutura física dos Data Centers do Banco Central, na forma de serviços continuados, sem dedicação exclusiva de mão de obra, prestados de forma presencial e remota, pagos pelo resultado recebido e validado, nos termos da tabela *abaixo,* conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

1.1.1 Os serviços técnicos especializados abrangem o gerenciamento, o planejamento, a operação e o monitoramento da infraestrutura de TIC, bem como a sustentação e a manutenção das instalações físicas dos Data Centers do Banco Central, localizados em Brasília.

Item	Especificação	CATSER	Métrica ou Unidade de Medida	CÓD. PMC-TIC	Quantidade	Valor Unitário (R$)	Valor Total (R$)
1	Operação e monitoramento da infraestrutura de TIC e Sustentação de Infraestrutura física de Data Center	27014	Mês	N/A	**48**	**356.358,96**	**17.105.230,08**

Tabela 1 – Bens e serviços que compõem a solução

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.2. Conforme item 2.1.5 do Anexo I da Portaria SGD/MGI 1.070/2023, o objeto desta contratação tem natureza de serviço comum, "*pois os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, sendo prestados preferencialmente por empresas fornecedoras de serviço técnico em TIC*".

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.3. O serviço é enquadrado como continuado, tendo em vista que apoia atividades permanentes sob responsabilidade do Banco Central do Brasil - BCB, bem como serviços críticos, cuja interrupção oferece risco às operações do BCB e ao Sistema Financeiro. A contratação, executada sem dedicação exclusiva de mão de obra, possui natureza estratégica e alta relevância para a instituição, sendo indispensável ao suporte à execução dos seus processos.

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

Prazo de vigência

1.5. O prazo de vigência da contratação é de **48 (quarenta e oito) meses** contados da data indicada no instrumento contratual, podendo ser prorrogado sucessivamente, desde que comprovada a vantagem para a Administração, até o limite máximo de 120 (cento e vinte) meses, nos termos dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021.

1.5.1 A vigência plurianual é mais vantajosa considerando o alto custo processual com renovações ou licitações frequentes e o custo com o processo de transição contratual

1.5.2 A prorrogação da vigência contratual dependerá da avaliação quanto ao desempenho da CONTRATADA, à manutenção da necessidade da contratação, ao interesse da Administração e à disponibilidade orçamentária, observados os requisitos legais aplicáveis.

1.5.3 A definição do prazo máximo de vigência considera a natureza continuada, crítica e estratégica dos serviços de atendimento e suporte técnico de Tecnologia da Informação e Comunicação, bem como o elevado esforço necessário para a absorção de conhecimento e estabilização da operação, buscando assegurar a continuidade, a eficiência e a economicidade na prestação dos serviços.

1.6. O contrato ou outro instrumento hábil que o substitua oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

Dispensa de Aprovação Central

1.7. Considerando-se as regras vigentes estabelecidas na IN SGD/MGI nº 06/2023, a presente contratação, dado o seu valor (item 1.1), não se enquadra nas hipóteses de submissão obrigatória à aprovação central da Secretaria de Governo Digital (SGD/MGI) Secretaria de Governo Digital (SGD).

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A presente contratação tem como finalidade substituir o **CONTRATO nº 50845/2023**, decorrente do Pregão nº 132/2023, cuja vigência se encerrou em 22/06/2026. Mediante negociação, a atual prestadora de serviços concordou com a prorrogação contratual até 22/03/2027.

2.2. O referido Contrato tem por objeto a prestação de serviços técnicos especializados para **Operação e Monitoramento da**

Infraestrutura de TIC e para **Sustentação, Instalação e Manutenção da Infraestrutura Física dos Data Centers** do Banco Central do Brasil (BCB).

2.3. Os serviços técnicos especializados, objeto do referido contrato, são necessários para a manutenção do:

2.3.1 Monitoramento, em regime 24x7, do ambiente de TIC de forma a se buscar a disponibilidade requerida para os sistemas de TIC, envolvendo as partes necessárias à resolução de incidentes.

2.3.2 Ambiente de Data Center operando corretamente e apto a receber novas soluções tempestivamente, incluindo a instalação e remoção de equipamentos.

2.4. Os serviços técnicos mencionados são de alta relevância institucional, uma vez que sustentam diretamente a execução dos processos finalísticos do BCB, contribuindo para a continuidade e eficiência das atividades estratégicas da autarquia.

2.5. Portanto, a interrupção na prestação desses serviços configura risco elevado à operação institucional, considerando que a infraestrutura suportada abrange sistemas críticos do BCB e do Sistema Financeiro Nacional, tais como:

2.5.1 **Sistema de Transferência de Reservas (STR) –** em 2024, o STR liquidou, em média, R$ 4,9 trilhões por dia útil, montante equivalente a aproximadamente 41% do PIB brasileiro de 2024.

2.5.2 **Sistema de Pagamento Instantâneo (PIX)** - permite transferências e pagamentos em tempo real, 24 horas por dia, todos os dias da semana, entre pessoas, empresas e governo.

2.5.3 **Sistema de Administração de Reservas (SAR)** – Responsável pela administração das reservas do país, cujo montante em junho de 2026 era da ordem de 368,9 bilhões de dólares;

2.5.4 **Sistema de Informações de Crédito (SCR**) – Instrumento de registro gerido pelo Banco Central do Brasil e alimentado mensalmente pelas instituições financeiras, o SCR reúne informações individualizadas sobre operações de crédito de clientes cujo risco direto na instituição financeira seja igual ou superior a R$ 200,00. O sistema subsidia a supervisão bancária na identificação de operações atípicas e de alto risco, contribuindo para a avaliação preventiva dos riscos do Sistema Financeiro Nacional, sempre com preservação do sigilo bancário. Além disso, o Banco Central divulga mensalmente, por meio do SCR.data, informações agregadas das operações de crédito recebidas pelo SCR, com atualização no último dia útil do mês e disponibilização dos dados após 30 dias do fechamento de cada período.

2.5.5 **Sistemas de Câmbio** – implementa a sistemática de troca de mensagens entre as instituições financeiras autorizadas a operar ou intermediar operações de câmbio e o Banco Central do Brasil;

2.5.6 **Contábil** – Sistema de Contabilidade do BCB, que cuida não somente da contabilidade interna do órgão, como interfere diretamente no Sistema de Pagamentos Brasileiro e no Siscomex, que é responsável pelo cadastro de contratos de exportação;

2.5.7 **Expectativa de Mercado** - promove o monitoramento sistemático das expectativas que o mercado tem sobre preços e atividade econômica, sendo de grande relevância para as decisões de política monetária;

2.5.8 **Registrato** - serviço que possibilita ao cidadão verificar Informações sobre empréstimos e financiamentos em seu nome, lista dos bancos e financeiras onde possui relacionamento, chaves Pix cadastradas, consulta a dívidas inscritas no Cadin Federal, dados sobre operações de câmbio e transferências internacionais, e outros serviços de alta criticidade e impacto sistêmico.

2.5.9 Tais sistemas exigem elevada disponibilidade e rápida recuperação em caso de falhas, com níveis de serviço compatíveis com a natureza de missão crítica do ambiente tecnológico suportado.

2.6. A estimativa da demanda para a presente contratação foi elaborada com base em diversos critérios, destacando-se o histórico de demandas atendidas nos anos de 2024 e 2025, cujos quantitativos encontram-se discriminados nas tabelas a seguir:

Média mensal de Tickets				
ticket	**2024**	**2025**	**2026**	**Média Total**

Incidentes	71	42	34	53
Requisições	138	164	162	153
Tarefas de incidentes	3	3	4	3
Tarefas de mudanças	965	1226	1468	1156
Tarefas de Requisição	11	0	0	11
Todos os registros	1188	1435	1668	1369

Tabela 2 – Média Mensal de Tickets 2024, 2025 e 2026

TOTAL DE ACIONAMENTOS		
MES	**2024**	**2025**
Janeiro	-	173
Fevereiro	187	290
Março	155	219
Abril	301	210
Maio	211	108
Junho	253	143
Julho	160	105
Agosto	161	157
Setembro	417	100
Outubro	237	79
Novembro	284	109
Dezembro	128	96

Tabela 3 – Total de Acionamentos 2024 e 2025

Mês	Total de Chamadas Telefônicas Atendidas	
	2024	2025
Janeiro	-	250
Fevereiro	243	275
Março	227	230
Abril	261	235
Maio	322	228
Junho	329	198
Julho	342	217
Agosto	284	249
Setembro	313	331
Outubro	288	291
Novembro	262	265
Dezembro	211	219

Tabela 4 – Total de Chamadas Telefônicas Atendidas 2024 e 2025

A análise dos dados consolidados e do contexto institucional, conforme detalhado no **item 10.1 – Estimativa da Demanda – Quantidade de Bens e Serviços** do ETP (Estudo Técnico Preliminar), apêndice deste Termo de Referência, indica a necessidade de contratação de 23 (vinte e três) profissionais para o **Time 1 – Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC** e de 4 (quatro) profissionais para o **Time 2 – Sustentação de Infraestrutura Física de Data Center**, totalizando 27 (vinte e sete) profissionais de perfis distintos, com vistas à adequada prestação dos serviços a serem licitados, assegurando a continuidade, qualidade e eficiência das operações.

2.7. A presente contratação tem como objetivo alcançar os seguintes resultados e benefícios:

2.7.1 Assegurar o cumprimento dos requisitos de disponibilidade de todo o parque computacional do BCB;

2.7.2 Promover o monitoramento contínuo (24x7) e a automação das atividades de TIC, garantindo o funcionamento adequado dos serviços críticos;

2.7.3 Contribuir para o atendimento dos Acordos de Nível de Serviço (ANS) estabelecidos entre o DEINF e as áreas de negócio do BCB;

2.7.4 Manter o ambiente de Data Center alinhado às melhores práticas de mercado, garantindo sua capacidade de suportar, de forma tempestiva, a implantação de novas soluções e sistemas;

2.7.5 Garantir a alta disponibilidade dos Data Centers do BCB, responsáveis pela hospedagem dos serviços críticos de TIC da instituição.

2.8. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2026, conforme detalhamento a seguir:

ALINHAMENTO AO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL 2026	
Item	Descrição
XXX/2026 (Pendente)	Contratação de empresa especializada para prestação de Serviços Técnicos Especializados de Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC e Sustentação, Instalação e Manutenção de Infraestrutura Física dos Data Centers do Banco Central do Brasil - pelo período de 48 meses.

***Observação**: Não foi possível vincular o item no rol de contratações previstas no Plano de Contratações Anual de 2026, em razão do caráter superveniente e excepcional da demanda, conforme justificativa apresentada, em parágrafo específico no **item 20 – DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE** do **ETP** – **Estudo Técnico Preliminar** (apêndice deste Termo de Referência).*

2.9. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital (EGD 2024-2027) e em consonância aos planos estratégicos Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC 2026-2029) e Plano Estratégico Institucional - PEI 2026-2029 do Banco Central do Brasil, conforme demonstrado a seguir:

ALINHAMENTO AO PLANO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL (PEI 2026-2029)	
ID	**Objetivos Estratégicos**
3	Aumentar a eficiência do sistema financeiro e das infraestruturas digitais públicas para promover bem-estar econômico e acesso a serviços financeiros adequados.
4	Aperfeiçoar a comunicação para fortalecer os relacionamentos, o reconhecimento e a inserção internacional da instituição.
5	Promover o fortalecimento institucional, com inovação, excelência, diversidade e sustentabilidade, para assegurar a capacidade de entregar resultados relevantes à sociedade.

ALINHAMENTO AO PDTIC 2026-2029			
ID	**Objetivo Estratégico**		**Ação do PDTI**
OE 2	Prover infraestrutura e plataformas para serviços de TIC	A	Manter a capacidade de processamento, armazenamento e comunicação adequadas às demandas de negócio
		B	Prover tecnologias e serviços para uma adequada experiência de trabalho.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico no item **12 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA** dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

3.2. A solução de TIC consiste na contratação de serviços técnicos especializados para Operação e Monitoramento da Infraestrutura de TIC e para Sustentação, Instalação e Manutenção da Infraestrutura Física dos Data Centers do Banco Central do Brasil (BCB), atualmente atendidos pelo Contrato nº 50845/2023 (Pregão nº 132/2023), cuja vigência encerará em 22/03/2027.

3.3. Os serviços serão prestados em conformidade com as especificações, padrões técnicos de qualidade, desempenho e processos estabelecidos pelo BCB, podendo ser executados de forma remota ou presencial, estruturados sob a forma de **custo fixo mensal**, com pagamento condicionado ao cumprimento dos indicadores de desempenho e de qualidade, sendo sua mensuração realizada por meio da apuração desses indicadores, em aderência às especificações técnicas definidas neste Termo de Referência.

3.4. A estrutura e organização dos serviços, por se tratar de atividades especializadas que demandam conhecimento específico da infraestrutura de TIC, será conduzida pelo Banco Central por meio da adoção de um modelo estruturado em Categoria de Serviços, aliado à organização da equipe de trabalho em Times, os quais possuem características, atividades e perfis profissionais próprios e distintos.

3.4.1 Para implantação e operacionalização das atividades a serem executadas, deverão ser utilizados 2 (dois) “Times”, de acordo com os perfis e especialidades a seguir:

TIME 1 – Operação e Monitoramento	
Nº do Perfil	**Descrição do Perfil**
1	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação
2	Analista de suporte computacional Sênior - Suporte
3	Analista de suporte computacional Sênior - Supervisão 24 x 7 **(Diurno)**
	Analista de suporte computacional Sênior - Supervisão 24 x 7 **(Noturno)**
4	Analista de suporte computacional Pleno - Operação 24 x 7 **(Diurno)**
	Analista de suporte computacional Pleno - Operação 24 x 7 (**Noturno)**
5	Analista de suporte computacional Júnior - Operação 24 x 7 **(Diurno)**
	Analista de suporte computacional Júnior - Operação 24 x 7 **(Noturno)**

6	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno - Operação 24 x 7 **(Diurno)**
	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno - Operação 24 x 7 **(Noturno)**

Tabela 5 *– Perfis do Time 1 – Operação e Monitoramento 24x7*

	TIME 2 – Sustentação de Infraestrutura Física de Data Center
Nº do Perfil	**Descrição do Perfil**
7	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação
8	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno
9	Analista de redes e de comunicação de dados Júnior

Tabela 6 *– Perfis do Time 2 - Sustentação de infraestrutura física de Data Center*

3.4.2 O modelo de estrutura adotado poderá ser ajustado durante o período de contrato, ao único e exclusivo critério do Banco Central do Brasil, desde que essa nova estrutura seja informada à empresa CONTRATADA com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos, sem a necessidade de aditivo contratual.

3.5. A CONTRATADA deverá executar as atividades listadas no **Anexo 1A – Tarefas e Atividades** , sendo apresentado, no item a seguir, um resumo dessas atividades, organizadas nas Categorias de Serviço que compõem a solução.

3.6. Mediante as especificidades de cada serviço de TIC no que se refere às suas métricas, especialização das equipes e forma de mensuração das atividades realizadas, será adotado, conforme prevê o **ITEM 9 – ESTRUTURA DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS**, da **Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023**, o modelo estruturado em Categorias de Serviços, sendo dividido em 2 (duas) categorias de serviços, conforme *Tabela 1 – Bens e serviços que compõem a solução.*

3.6.1 **Categoria de Serviço 1** - **Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC:** Os serviços técnicos especializados de gerenciamento, planejamento, operação e monitoramento continuado de infraestrutura de TIC, compreendem as atividades de:

a) Operação e monitoramento (NOC), em regime 24 x 7 (24 horas, sete dias por semana) do ambiente de TIC da CONTRATANTE;

b) Diagnóstico e tratamento inicial de incidentes;

c) Acionamento de Equipe especializada responsável pelo tratamento de incidentes, acompanhamento da resolução dos incidentes;

d) Comunicação de partes interessadas do órgão sobre o andamento das atividades;

e) Aprovação de mudanças na infraestrutura de TIC conforme política do BCB;

f) Acompanhamento de atividades presenciais e administração de ferramenta de agendamento de rotinas do órgão, baseado sempre nas melhores práticas ITIL de gerenciamento de serviços de TIC.

3.6.2 **Categoria de Serviço 2** – **Sustentação de Infraestrutura física de DC:** Os serviços técnicos especializados de Sustentação de Infraestrutura física de Data Center, compreendem as atividades de:

a) Instalação e Remoção de Ativos;

b) Gestão de Energia Elétrica estabilizada;

c) Acompanhamento de instalação e remoção de circuitos de dados;

d) Gestão, planejamento e manutenção da infraestrutura de forma a mantê-la apta a receber equipamentos e a atender as demandas por crescimento e novos projetos do órgão;

e) Gestão do cabeamento estruturado (UTP/fibras ópticas).

3.7. A contratação será dividida em 2 (duas) categorias de serviço, agrupadas em 1 (um) lote. Os licitantes deverão oferecer proposta para o valor global do lote, conforme detalhado no **Anexo 5 – Modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços.**

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de Negócio:

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

4.1.1 ***Operação e monitoração contínua (24 x 7)*** *do ambiente de TIC do Banco Central do Brasil;*

4.1.2 ***Sustentação da infraestrutura física dos Data Centers*** *em Brasília, incluindo, instalação e remoção de ativos, alimentação elétrica, acompanhamento de instalação e remoção de circuitos de dados e manutenção dos ambientes;*

4.1.3 ***Atuação direta ou acionamento de equipes especializadas*** *para atendimento a incidentes no parque tecnológico do Órgão;*

4.1.4 ***Garantia da disponibilidade da infraestrutura de TIC****, assegurando o cumprimento dos acordos de nível de serviço dos sistemas críticos, essenciais ao funcionamento do Sistema Financeiro Nacional; e*

4.1.5 ***Continuidade da prestação dos serviços*** *após o encerramento do contrato vigente, evitando descontinuidade operacional.*

4.1.6. A CONTRATADA deverá manter ao longo do Contrato, a capacidade técnica e atendimento aos pré-requisitos da qualificação técnica.

4.1.7. A prestação dos serviços deverá viabilizar a implantação de novas soluções de TIC e a evolução das soluções existentes.

Requisitos de Capacitação

4.2. Não faz parte do escopo da contratação a realização de capacitação técnica na utilização dos recursos relacionados ao objeto da presente contratação não sendo admitido o custeio, pelo CONTRATANTE, de cursos ou treinamentos destinados aos profissionais da CONTRATADA, nos termos da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

4.2.1 A CONTRATADA é integralmente responsável pela atualização contínua e pelo aprimoramento técnico de seus profissionais, de modo a garantir a qualidade dos serviços prestados e o cumprimento dos níveis mínimos exigidos, sem ônus adicional para o CONTRATANTE;

4.2.2 A CONTRATADA deverá capacitar seus profissionais nas áreas de interesse dos serviços a serem executados, atentando-se à qualificação técnica exigida para os perfis profissionais detalhada no ***Anexo 1B – Qualificação Profissional;***

4.2.3 A CONTRATADA deverá utilizar profissionais devidamente capacitados e habilitados para a execução dos serviços previstos neste Termo de Referência, assegurando a observância de elevados padrões de qualidade, segurança e eficiência.

4.2.4 A CONTRATADA deverá participar do plano de transição contratual, descrito no ***item 6.9.1****. -* ***Fase de Transição do Contrato*** *para receber o repasse do conhecimento sobre o ambiente de TIC do órgão necessário à prestação dos serviços.*

4.2.5 Sempre que se fizer necessário, considerando a implantação de novas soluções, mudanças de plataformas tecnológicas, processos ou metodologias, a CONTRATADA deverá capacitar seus profissionais em até 30 (trinta) dias após a comunicação por parte do Banco Central do Brasil;

4.2.6 A transferência de conhecimento prevista nesta contratação restringe-se ao repasse de informações relacionadas ao ambiente, processos e soluções do CONTRATANTE, não se caracterizando como treinamento formal custeado pela Administração;

Requisitos Legais

4.3. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133, de 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 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis;

4.4. No decorrer da execução contratual, a CONTRATADA deverá manter aderência às condições técnicas, critérios de habilitação, legislações, padrões e procedimentos técnicos, e demais normativos relacionados no Termo de Referência, bem como os que, porventura, sejam regulamentados internamente ou pelos órgãos governamentais competentes e que sejam aplicáveis ao objeto contratado, em especial às relacionadas a seguir:

4.4.1 LEI Nº 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021 – Lei de licitações e contratos que substituiu a antiga lei 8.666 de 1993;

4.4.2 LEI Nº 13709, DE 14 DE AGOSTO DE 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD;

4.4.3 LEI Nº 8.248, DE 23 DE OUTUBRO DE 1991 – Dispõe sobre a capacitação e competitividade do setor de informática e automação, e dá outras providências;

4.4.4 DECRETO Nº 7.174, DE 12 DE MAIO DE 2010 – regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União.

4.4.5 DECRETO Nº 9507, de 21 de setembro de 2018 – Dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controlada pela União.

4.4.6 DECRETO Nº 10.024, DE 20 DE SETEMBRO DE 2019 - Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal.

4.4.7 INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 01, DE 19 DE JANEIRO DE 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – SLTI/MPOG - Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;

4.4.8 INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 5, DE 26 DE MAIO DE 2017 (Atualizada) – Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional;

4.4.9 INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 31, DE 23 DE MARÇO DE 2021 – Altera a Instrução Normativa nº 1, de 4 de abril de 2019, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de TIC pelos Órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISP do Poder Executivo Federal;

4.4.10 INSTRUÇÃO NORMATIVA SEGES/ME nº 73, de 30 de setembro de 2022 - Dispõe sobre a licitação pelo critério de julgamento por menor preço ou maior desconto, na forma eletrônica, para a contratação de bens, serviços e obras, no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional;

4.4.11 INSTRUÇÃO NORMATIVA SEGES/ME Nº 81, DE 25 DE NOVEMBRO DE 2022 – Dispõe sobre a elaboração do Termo de Referência – TR, para aquisição de bens e a contratação de serviços em geral, no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, e sobre o Sistema TR digital;

4.4.12 INSTRUÇÃO NORMATIVA SEGES/ME Nº 94, DE 23 DE DEZEMBRO DE 2022 – Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, pelos órgãos e Entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISP do Poder Executivo Federal;

4.4.13 PORTARIA SGD/MGI Nº 1070, DE 1º DE JUNHO DE 2023 – Estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidade integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISP do Poder Executivo Federal;

4.4.14 RESOLUÇÃO BCB Nº 287, DE 24 DE JANEIRO DE 2023 – Divulga a Política de Segurança da Informação do Banco Central do Brasil.

Requisitos de Manutenção

4.5. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções corretivas, preventivas, adaptativas e/ou evolutivas pela CONTRATADA, visando à manutenção da disponibilidade dos serviços.

4.5.1 Espera-se que os sistemas em produção permaneçam estáveis, sem perda de continuidade causadas por defeitos introduzidos na prestação de serviços. Assim, a CONTRATADA deverá envidar esforços para garantir a qualidade dos serviços, conforme padrões e processos do BCB;

4.5.2 Os componentes da infraestrutura suportada deverão ser mantidos atualizados, conforme políticas do BCB, e operacionais durante toda a prestação do serviço.

Requisitos Temporais

4.6. A partir da assinatura do contrato a CONTRATADA deverá indicar, formalmente, um preposto **e seu substituto,** no prazo máximo de 5 dias úteis junto ao BCB**.**

4.7. Realização da Reunião Inicial, em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato, que poderá ser virtual, **no intuito de** esclarece**r** as obrigações contratuais e o cronograma para a implementação do objeto contratado, **conforme item *6.9*.1. - Fase de Transição do Contrato*.***

4.8. A CONTRATADA deverá apresentar, em até 5 (cinco) dias úteis após a realização da reunião **inicial**, o Plano de Transição/Repasse de serviços, **conforme item 6.9.1. - Fase de Transição do Contrato*.***

4.9. A prestação do serviço deverá se iniciar no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados da data da assinatura do contrato, mediante a disponibilização de profissionais para a execução dos serviços. Nesse período, chamado de FASE DE TRANSIÇAO, não será efetuado qualquer pagamento à contratada uma vez que a efetiva prestação do serviço ainda não caberá à contratada.

4.10. Os primeiros 90 (noventa) dias da prestação do serviço correspondem à Fase Inicial da prestação do serviço**,** conforme **item 6.2.6**.

4.11. Os dias e horários para a prestação dos serviços estão informados no **item 6.4**. deste Termo de referência.

4.12. Os serviços relacionados à Sustentação da infraestrutura física de Data Center serão prestados nos dias úteis, finais de semana e feriados, a partir do início efetivo da execução do serviço ou mediante agendamento, conforme horários estabelecidos no **item 6.4**. deste Termo de Referência.

4.13. Será considerado como **"início efetivo da execução dos serviços"**, o momento imediatamente após o encerramento do item **6.9.1 - Fase de Transição do Contrato** para início da prestação dos serviços" em que a CONTRATADA estiver operando em sua totalidade, ou seja, com todos os recursos e profissionais necessários à prestação do serviço devidamente alocados.

4.14. No evento de transição final, **item 6.9.2. – Fase de Finalização do Contrato**, a CONTRATADA deve elaborar o Plano de Encerramento Contratual, no prazo de até 90 (noventa) dias corridos antes do encerramento do contrato ou aditivo a ser firmado. As datas de início e de fim da execução do Plano de Encerramento Contratual serão determinadas pelo BCB.

4.15. Os serviços devem ser prestados no prazo máximo constantes da Ordem de Serviço e dos respectivos tickets e dos níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência e em seus anexos;

4.16. 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.

4.17. 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.

4.18. Dada a complexidade do objeto e elevado esforço para absorção do conhecimento necessário à prestação dos serviços, a vigência contratual inicial será de 48 (quarenta e oito) meses, prorrogável até o limite de 10 (anos), conforme artigo 107 da Lei 14.133, de 1° de abril de 2021

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.19. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE, e os especificados nos subitens a seguir:

4.19.1 Considerando que todos os serviços serão executados no ambiente computacional do Banco Central do Brasil — seja de forma presencial ou remota —, a CONTRATADA deverá observar integralmente as diretrizes de segurança da informação estabelecidas na Política de Segurança da Informação do Banco Central do Brasil (PSIBC), bem como os demais normativos, padrões e processos internos do órgão relacionados ao tema. Tais diretrizes estão alinhadas às normas aplicáveis da Administração Pública Federal, incluindo aquelas previstas na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

4.19.2 Neste sentido, os requisitos gerais de segurança e privacidade elencados no "Guia de Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade em Contratações de Tecnologia da Informação" no que tange à LGPD, relativos à Política de Segurança da Informação, Análise de Impacto na Privacidade de Dados Pessoais, Análise e Avaliação de Riscos de Vulnerabilidades, Arquitetura, Controles de Segurança e Matriz de Responsabilidades, Plano de Continuidade Operacional e Plano de Contingência, Gestão de Incidentes, Coleta e preservação de evidências, Gestão de Mudanças, Gestão de Capacidade, Desenvolvimento Seguro, Segurança das Redes Corporativas, Política de Backup, são implementados pelo BCB no seu ambiente computacional e deverão ser observados e atendidos pelos profissionais da CONTRATADA durante a

execução dos serviços, não sendo necessário que a CONTRATADA tenha em suas instalações a implementação de políticas, processos e ambientes similares.

*4.19.3 Todas as informações acessadas pela CONTRATADA, quando da execução dos serviços, deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, seguindo as regras de segurança e sigilo definidas no **subitem 6.12** (Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança) do **item 6** – **MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO.***

4.19.4 A CONTRATADA deverá credenciar junto ao CONTRATANTE seus profissionais que venham a ser designados para prestar serviços de forma presencial ou remota, bem como aqueles autorizados a retirar ou entregar documentos ao CONTRATANTE.

4.19.5 O Credenciamento do profissional, que o habilitará para a prestação do serviço, será realizado somente após o envio, pela CONTRATADA, de toda a documentação necessária para comprovar que o profissional foi efetivamente contratado pela empresa e que possui a qualificação técnica exigida para o cargo.

4.19.6 A CONTRATADA deverá apresentar formulário de identificação e dados pessoais/sociais (FIC), preenchido e assinado individualmente por todos os profissionais alocados para a prestação dos serviços, incluindo substitutos e preposto, nos moldes previstos pelo Departamento de Segurança do Banco Central do Brasil, antes do início da vigência do contrato e sempre que houver apresentação de novos funcionários, ou ainda mediante solicitação do BCB.

4.19.6.1. O referido formulário não configura requisito para habilitação de empresas e não isenta a CONTRATADA da responsabilidade pela escolha e seleção de empregados idôneos, respeitando as diretrizes contratuais estabelecidas pelo CONTRATANTE.

*4.19.7 O resultado da análise do formulário de identificação é requisito indispensável para a habilitação do profissional na prestação do serviço. Portanto o credenciamento mencionado no **item 4.19.5** só será realizado após a análise e aprovação do FIC.*

4.19.8 Os profissionais da CONTRATADA que atuarão nos serviços previstos, receberão acesso privativo e individualizado para as tarefas que lhe são confiadas, não podendo repassá-los a terceiros.

4.19.9 Todo o código fonte, documentação, artefato, ativo ou qualquer outro entregável produzido pela CONTRATADA durante a execução dos serviços deverá ser desenvolvido, armazenado e mantido exclusivamente em ambiente corporativo disponibilizado pelo BCB, independentemente de a prestação dos serviços ocorrer de forma presencial ou remota.

4.19.9.1. A execução dos serviços deverá observar o objeto da contratação e as respectivas especificações técnicas. Além disso, deverão ser registradas, em instrumento próprio, todas as ocorrências relacionadas à prestação dos serviços, bem como eventuais dificuldades verificadas no relacionamento entre o BCB e a CONTRATADA.

4.19.9.2. Todos os produtos e entregáveis gerados no âmbito do contrato serão de propriedade exclusiva do BCB, sendo vedada sua utilização pela CONTRATADA para qualquer finalidade alheia ao escopo da contratação, em conformidade com os itens 5.1.9 e 5.2.9 deste documento.

4.19.10 Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional do BCB não poderá ser utilizada para fins particulares. As ações realizadas poderão ser auditadas.

4.19.11 A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, em documento formal, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE.

4.19.12 Deverá ser firmado Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo entre a CONTRATADA, seus empregados e prestadores de serviços, estabelecendo a obrigação de não divulgar, reproduzir ou utilizar quaisquer informações tratadas ou produtos resultantes da prestação de serviços objeto da licitação.

4.19.12.1. O referido Termo, que conterá a declaração de manutenção de sigilo e de observância às normas de segurança vigentes na entidade, deverá ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA,

enquanto o Termo de Ciência deverá ser firmado por todos os seus empregados diretamente envolvidos na execução do contrato, conforme modelos constantes nos ***Anexos 2 – Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo*** *e* ***3 – Termo de Ciência****, deste Edital.*

4.19.13 Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar o Termo de Responsabilidade da PSIBC, bem como declaração à CONTRATADA de estar ciente de que a estrutura computacional do BCB não poderá ser utilizada para fins particulares.

4.19.14 A comunicação por e-mail e a navegação em sítios da Internet a partir dos equipamentos fornecidos pelo BCB estão sujeitos às determinações e recomendações contidas na Política de Segurança da Informação do Banco Central do Brasil (PSIBC), que contém as diretrizes de segurança e o regulamento de segurança em tecnologia da informação do BCB, bem como eventuais procedimentos operacionais adicionais restritos que serão disponibilizados à CONTRATADA quando da execução contratual.

4.19.15 A CONTRATADA deverá comunicar o CONTRATANTE imediatamente toda ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de colaboradores envolvidos diretamente na execução do CONTRATO para que seja providenciada a revogação dos privilégios de acesso aos sistemas e de acesso remoto ao ambiente.

4.19.16 A CONTRATADA obriga-se a dar ciência imediata, por escrito, ao BCB, sobre qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços.

4.19.17 A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente a ocorrência de incidentes RELEVANTES de segurança em seu ambiente computacional, decorrentes de ameaças e ataques cibernéticos que possam acarretar risco ou dano ao Banco Central do Brasil.

4.19.18 Em caso de extravio de algum dos tokens ou de dispositivos autorizados para acesso remoto fornecidos à CONTRATADA, o BCB deverá ser notificado imediatamente para que proceda a revogação do Certificado Digital em questão e realize demais procedimentos necessários.

4.19.19 A conexão dos computadores à rede do BCB não deve passar por serviços de VPN não gerenciados pelo BCB.

4.19.20 Será vedado o acesso remoto ao ambiente do BCB originado fora do Brasil, salvo em casos explicitamente autorizados.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

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

4.20.1 A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – SLTI/MPOG e do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012.

4.20.2 A CONTRATADA deverá instruir os seus empregados quanto à necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas atribuições, bem como das diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.

4.20.3 A língua portuguesa é o idioma padrão para comunicação entre os profissionais da CONTRATADA e o BCB, ressalvado o disposto no subitem a seguir:

4.20.3.1. Tendo a necessidade, a CONTRATADA deverá ser capaz de acionar serviços de suporte em língua inglesa, em todas as categorias de serviço envolvidas na prestação do serviço.

4.20.4 Os prestadores de serviço deverão agir de maneira ética e profissional, mantendo conduta compatível com a moralidade administrativa, usar trajes adequados e crachá de identificação em local visível enquanto estiverem nas dependências do CONTRATANTE.

4.20.5 Todos os envolvidos no processo devem portar-se de forma proativa, colaborativa, além de ter boa capacidade de comunicação e trabalho em equipe.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

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

4.22. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pelo CONTRATANTE. Caso não seja autorizada, é vedado à CONTRATADA adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pelo CONTRATANTE.

*4.22.1 O ambiente tecnológico existente e em uso no BCB será descrito e disponibilizado à CONTRATADA no **Anexo 1E - Ambiente Computacional do Banco Central**, constante do Edital. No entanto, o BCB se reserva o direito de poder alterar, a qualquer tempo e a seu exclusivo critério, qualquer item do ambiente descrito nesse Anexo em função de suas necessidades, bastando a comunicação à contratada com antecedência de **30 (trinta)** dias para adequações cabíveis na prestação do serviço.*

4.22.2 A critério do BCB, poderão ser adotadas tecnologias para videoconferência ou similar (voz, aplicativos de teleconferência e outros) para a realização das reuniões de trabalho.

4.22.3 Para os serviços executados de forma remota, fora das dependências do CONTRATANTE, os recursos de hardware e software, assim como quaisquer outros necessários, são de responsabilidade da CONTRATADA, incluindo estações de trabalho e tokens para acesso remoto ao ambiente corporativo do BCB, telefones celulares para atendimento de acionamentos e a interconexão, via internet, com a rede de informática do BCB, assim como demais custos associados.

4.22.4 Em relação aos tokens, o BCB será responsável por fornecer os certificados digitais necessários para o acesso remoto via internet de forma segura à sua rede.

Requisitos de Projeto e de Implementação

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

4.23.1 A execução das atividades seguirá os padrões e processos de manutenção e operação relacionados à execução do serviço;

4.23.2 O Banco Central do Brasil, a seu exclusivo critério, poderá alterar tais padrões e processos, bem como acrescentar outras metodologias, práticas e artefatos;

4.23.3 A CONTRATADA utilizará Central de Serviços, ferramentas de gestão de serviços de TIC e CMDB - Configuration Management Database, já implantados no ambiente do BCB;

4.23.4 A CONTRATADA será responsável por revisar e documentar os procedimentos relacionados à execução do serviço;

4.23.5 Os serviços prestados deverão atender aos processos, metodologias e padrões adotados pelo BCB;

4.23.6 Caso seja necessária a implantação de produtos ou software no ambiente do Banco Central, a CONTRATADA deverá comunicá-la previamente para análise, juntamente com a documentação de implantação e licenças de uso dos referidos produtos;

Requisitos de Implantação

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

4.24.1 Para implantação e operacionalização das atividades definidas neste Termo de Referência, a CONTRATADA deverá observar os padrões e diretrizes vigentes nos ambientes do Banco Central do Brasil, tais como: técnicas, métodos, arquiteturas e documentação, dentre outros;

4.24.2 Nesse sentido, se necessário, será concedido à CONTRATADA um período de adaptação (fase de transição), com duração de até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato, no qual o BCB

*repassará à CONTRATADA as informações e as atividades, conforme os padrões de execução até então realizados, para que não haja quebra de continuidade dos serviços. Finalizada esta fase, conforme previsto no item **6.2 - Fase de Execução – Início da Prestação dos Serviços,** a CONTRATADA assumirá integralmente a execução dos serviços responsabilizando-se pelos resultados obtidos;*

4.24.3 A CONTRATADA utilizará Central de Serviços, ferramentas de gestão de serviços de TIC e CMDB já implantados no ambiente do BCB;

*4.24.4 As responsabilidades da CONTRATADA referente à implantação do serviço estão descritas no item **6.9.1 - Fase de Transição do Contrato** para início da prestação dos serviços, deste documento.*

Requisitos de Garantia e Manutenção

4.25. O prazo de garantia contratual dos serviços executados, complementar à garantia legal, será de, no mínimo, 3 (três) meses, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data de encerramento das respectivas Ordens de Serviço.

4.25.1 No período de garantia a CONTRATADA se obriga a efetuar qualquer manutenção de caráter corretivo, sem ônus para o BCB;

4.25.2 O encerramento da Ordem de Serviço pelo Banco Central não isenta a CONTRATADA da responsabilidade pela correção de todos os erros identificados dentro do prazo de garantia do serviço;

4.25.3 Durante a vigência contratual, a CONTRATADA obrigar-se-á a prestar toda a assistência necessária por um período de até 3 (três) meses, que antecedem o encerramento do contrato, para que os serviços sejam repassados ao Banco Central ou a empresa designada, com vistas a garantir a disponibilidade e evitar a interrupção do serviço;

4.25.4 Após o encerramento da vigência contratual, se constatado algum problema em serviços prestados e estando ainda no período de garantia, ainda assim a CONTRATADA deverá realizar a manutenção necessária para a correção do problema sem ônus para o BCB.

Requisitos de Experiência Profissional

4.26. Os serviços de assistência técnica, suporte, 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.

4.26.1 A experiência profissional mínima e a qualificação técnica requerida para cada perfil de trabalho estão apresentadas no anexo **1B – Qualificação Profissional,** deste Termo de Referência;

4.26.2 A CONTRATADA deverá constituir sua equipe técnica com profissionais que atendam aos perfis especificados no anexo referenciado no item anterior, observando integralmente os requisitos de qualificação técnica e experiência profissional ali definidos. Tais requisitos são indispensáveis para assegurar a qualidade e a confiabilidade dos serviços prestados, considerando a elevada criticidade do ambiente suportado;

4.26.3 A qualificação será aferida com base na apresentação de diplomas, certificados e certificações oficiais, registros em carteira de trabalho, contratos de trabalho ou outro meio idôneo;

4.26.4 A critério do BCB, poderão ser aceitas comprovações alternativas de experiência ou de certificações em substituição às indicadas no **1B – Qualificação Profissional**, desde que apresentadas pela CONTRATADA de forma fundamentada e justificada;

4.26.5 Durante a execução contratual, a CONTRATADA se obriga a manter as qualificações, certificações e habilidades dos seus colaboradores diretamente envolvidos na prestação dos serviços, conforme estabelecem os requisitos mínimos obrigatórios de qualificação para cada perfil de trabalho descritos no anexo **1B – Qualificação Profissional;**

4.26.6 Os profissionais deverão fazer parte do quadro de colaboradores da CONTRATADA e possuir a qualificação profissional especificada para esta contratação;

4.26.7 O atendimento aos requisitos mínimos obrigatórios de qualificação profissional deverá ser comprovado previamente à efetiva prestação do serviço, que se dará após a **6.9.1. – Fase de Transição do Contrato**;

4.26.8 Quando ocorrer a substituição de profissionais durante a vigência do contrato, a comprovação dos requisitos obrigatórios de qualificação deverá ser efetuada previamente à alocação dos novos profissionais na prestação do serviço.

Requisitos de Formação da Equipe

*4.27. Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, de acordo com os critérios estabelecidos, conforme qualificação técnica especificados no anexo **1B – Qualificação Profissional.***

4.28. A CONTRATADA deverá assegurar a disponibilidade adequada e contínua de profissionais, durante a janela padrão de atendimento do time, de forma a garantir o cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência, observados os limites previstos na legislação aplicável.

4.29. O CONTRATANTE reserva-se o direito de recusar ou solicitar o desligamento de profissionais que não atendam aos requisitos técnicos, comportamentais ou de conformidade necessários ao adequado desempenho das atividades contratadas.

4.30. Por se tratar de serviços com atividades especializadas, que necessitam de conhecimento específico da infraestrutura de TIC, o BCB adotará o modelo estruturado em Categoria de Serviços e fará a organização da equipe de trabalho em Times, com características, atividades e perfis profissionais singulares.

4.31. É desejável que os profissionais adquiram conhecimentos multidisciplinares nas diversas áreas de atuação, de forma que se tenha uma visão holística do sistema.

*4.32. A equipe responsável pela prestação do serviço será composta por 2 (duas) categorias de serviço e 2 (dois) times de profissionais, conforme descrição a seguir e detalhamentos existentes nos **Anexos 1A – Tarefas e Atividades e 1B – Qualificação dos Profissionais.***

4.32.1 O **Time 1 – Operação e Monitoramento**, relacionado a Categoria de Serviço de Operação e Monitoração de Infraestrutura de TIC, deverá atuar com equipe 24 x 7, podendo ser organizada em regime 12 x 36 e distribuída conforme a ***imagem 1*** a seguir:

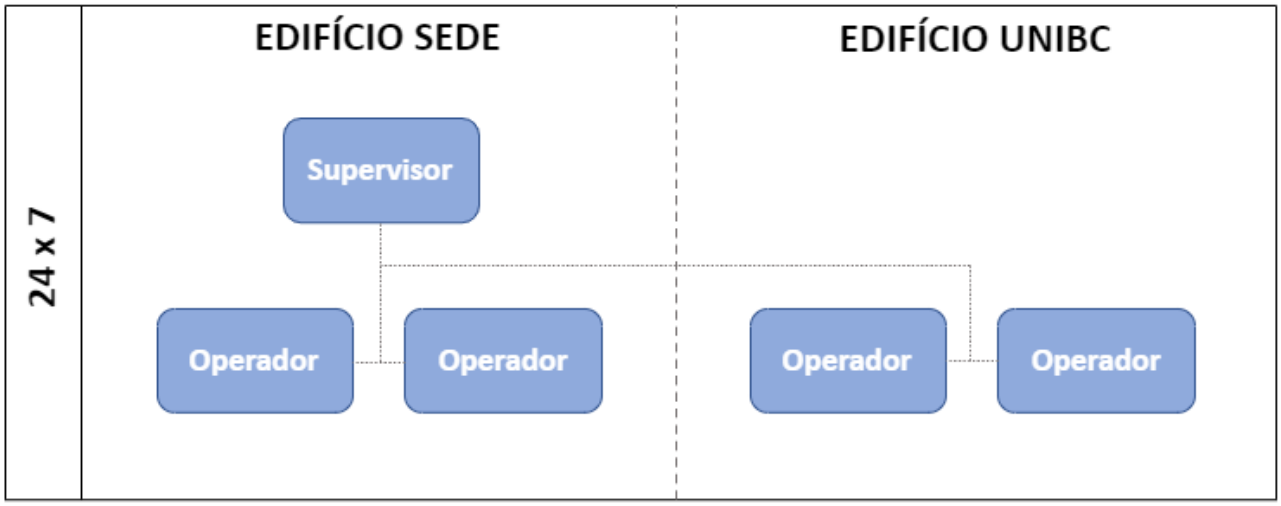


***Imagem 1** – Distribuição da Equipe de Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC*

*4.32.1.1. A **Imagem 1** tem como objetivo ilustrar a distribuição dos profissionais que atuam no âmbito do contrato vigente. Essa configuração foi proposta com o intuito de aprimorar a eficiência na prestação dos serviços. No entanto, poderão ser realizados ajustes a qualquer momento pela empresa contratada, caso entenda como necessários;*

4.32.1.2. Cabe ressaltar que por se tratar de prestação de serviço com cobertura 24x7, levando em consideração o regime de trabalho 12 x 36 horas, a quantidade de profissionais estimada para a prestação do serviço, e a distribuição sugerida na Imagem 1, será de 4 profissionais para cada posição de trabalho;

4.32.1.3. Recomenda-se também realizar, pelo menos uma vez por mês, o rodízio dos profissionais entre os prédios, para manter e nivelar o conhecimento, considerando as diferenças nos serviços de cada local.

4.32.1.4. Além da quantidade de profissionais por turno de trabalho citada anteriormente, foi estimada também a necessidade de mais três recursos, a saber:

a) 2 (dois) Analistas de Suporte Sênior, que atuarão de segunda a sexta-feira na janela das 06h às 20h, tendo sempre a presença de pelo menos um dos recursos nessa janela de trabalho;

b) 1 (um) Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação, que irá atuar de segunda a sexta-feira na janela de trabalho das 09h às 19h.

4.32.1.5. Assim, considerando todos os turnos de trabalho, o total estimado de profissionais para a execução dos serviços de Operação, Monitoração e Sustentação da Infraestrutura de TIC está apresentado na tabela a seguir:

Categoria de Serviço	nº do Perfil	Código do Perfil	Perfil Profissional de Referência	Atividade/Função	Quantidade de Profissionais
Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC	1	GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Gerenciamento	1
	2	ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior	Suporte	2
	3	ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior	Supervisão 24x7	4
	4	ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional Pleno	Operação 24x7	4
	5	ASUPCOMP-01	Analista de suporte computacional Júnior	Operação 24x7	8
	6	TECSUP-02	Técnico de **suporte ao usuário de tecnologia da informação** Pleno	Operação 24x7	4
				TOTAL	**23**

***Tabela 7** – Total estimado de profissionais do Time 1 - Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC*

4.32.2 O **Time 2 - Sustentação de Infraestrutura Física de Data Center,** relacionado a Categoria de Serviço de Sustentação de Infraestrutura física de Data Center, foi estimado para atuar de forma presencial em uma janela de serviço entre 8h e 21h, sendo distribuído da seguinte forma:

a) 1 (um) Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação, que irá atuar de segunda a sexta-feira das 08h às 18h;

b) 1 (um) Analista de redes e de comunicação de dados Pleno, que irá atuar de segunda a sexta-feira das 08h às 18h;

c) 2 (dois) Analista de redes e de comunicação de dados Júnior, que atuarão de segunda a sexta-feira das 08h às 21h, tendo sempre a presença de pelo menos um dos recursos nessa janela de trabalho.

4.32.2.1. O Total estimado de profissionais para a prestação do serviço de Sustentação de Infraestrutura física de Data Center, consta na tabela a seguir:

Categoria de Serviço	nº do Perfil	Código do Perfil	Perfil Profissional de Referência	Atividade/Função	Quantidade de Profissionais

Sustentação de Infraestrutura física de Data Center	7	GERINF	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	Gerenciamento	1
	8	ARED-02	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	Suporte	1
	9	ARED-01	Analista de redes e de comunicação de dados Júnior	Operação	2
				TOTAL	**4**

***Tabela 8** – Total estimado de profissionais do Time 2 - Sustentação de Infraestrutura física de Data Center*

*4.32.2.2. A CONTRATADA será responsável por alocar número suficiente de profissionais para garantir a cobertura integral do horário de funcionamento do serviço, observando a jornada de trabalho e o cumprimento do **Acordo de Nível de Serviço (ANS).***

4.32.2.3. Importa destacar que existem tipos de demandas que não são necessariamente formalizadas por meio de tickets, mas cujo esforço despendido é significativo para a adequada mensuração dos serviços a serem prestados. Entre essas atividades, incluem-se, exemplificativamente, a participação em reuniões, o acompanhamento de fornecedores, a monitoração da disponibilidade e do desempenho dos sistemas, a aprovação de mudanças registradas na ferramenta de gerenciamento, o acompanhamento da resolução de incidentes conduzidos por outras equipes, bem como a articulação da comunicação entre os times envolvidos sempre que necessário para a solução dos problemas.

4.32.3 A Tabela a seguir, mostra a organização da Equipe com as janelas de trabalho:

Organização da Equipe

Perfil 1 - Gerente de Suporte Técnico de TIC
(remoto 9h às 19h)

Perfil 7 - Gerente de Infraestrutura de TIC
(presencial 8h às 18h)

Time 1
(Operação e Monitoramento 24 x 7)

	Perfil	Janela de Trabalho
2	Analista de Suporte Sênior - Suporte	remoto 6h às 20h
3	Analista de Suporte Sênior - Supervisão 24 x 7	presencial 24 x 7
4	Analista de Suporte Pleno - Operação 24 x 7	presencial 24 x 7
5	Analista de Suporte Junior - Operação 24 x 7	presencial 24 x 7
6	Técnico de Suporte Pleno - Operação 24 x 7	presencial 24 x 7

Time 2
(Sustentação de infraestrutura física de Data Center)

	Perfil	Janela de Trabalho
8	Analista de Rede Pleno	presencial 8hs às 18hs
9	Analista de rede Junior	presencial 8hs às 21hs

***Tabela 9** – Organização da Equipe*

*4.32.3.1. A equipe de profissionais deverá prestar o serviço objeto desta contratação, observando as atividades listadas nos anexos **1A – Tarefas e Atividades**, e **1D – Catálogo de Serviços**;*

Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.33. A metodologia de trabalho adotada fundamenta-se no conceito de delegação de responsabilidades, no qual o CONTRATANTE é responsável pela gestão e fiscalização do contrato, bem como

pela verificação da aderência aos padrões de qualidade estabelecidos, enquanto à CONTRATADA compete a execução dos serviços e a gestão de seus recursos humanos, conforme as disposições definidas neste edital.

4.34. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pela CONTRATADA de Ordem de Serviço (OS) emitida pelo CONTRATANTE, conforme definições estabelecidas no **item 6.1** deste Termo de Referência.

4.35. A OS indicará os serviços a serem executados, as respectivas quantidades e os locais onde deverão ser prestados.

4.35.1 As Ordens de Serviço serão emitidas e controladas por meio de sistema informatizado do Banco Central, que conterá as informações de controle, de acompanhamento da execução e do recebimento do serviço;

4.35.2 O BCB utiliza sistema informatizado para registro e gerenciamento de Tickets de Serviço, que contemplam incidentes relacionados à interrupção de serviços, requisições de usuários, problemas e mudanças no ambiente de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). Nesse contexto, a CONTRATADA terá acesso a esses registros — incluindo Requisições, Incidentes, Problemas e Tarefas de Mudança — diretamente por meio da referida ferramenta;

4.35.3. Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os registros correspondentes na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC, bem como nas bases de conhecimento e de configuração dos ativos de TIC;

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

4.36. A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos disponibilizados pela CONTRATANTE, acompanhando e garantindo a qualidade dessa execução, de acordo com os prazos, prioridades e metas estabelecidos pelo Banco Central do Brasil

4.37. A execução do serviço será acompanhada por servidores do BCB, que verificarão a quantidade, a qualidade e a aderência dos serviços prestados.

4.38. Durante a execução dos serviços**,** deverão ser observadas as boas práticas de TIC, preconizadas pelo framework ITIL.

4.39. Tal execução ocorrerá por meio de um modelo estruturado em Times, com características e perfis profissionais singulares e específicos, trabalhando de forma colaborativa para obtenção dos melhores resultados.

4.40. Os atendimentos estarão sujeitos ao atingimento de níveis mínimos de serviço, conforme o ***item 8 – CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO,*** *deste Termo de Referência.*

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

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.42. A CONTRATADA deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade, descritos a seguir:

4.42.1 Cumprir integralmente a legislação aplicável à proteção de dados pessoais, incluindo, mas não se limitando, à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);

4.42.2 Assegurar que todas as informações acessadas, armazenadas, processadas ou transmitidas no âmbito da execução contratual sejam protegidas contra acesso, divulgação ou utilização não autorizada;

4.42.3 Garantir que os dados e informações não sofram alterações indevidas, acidentais ou maliciosas;

4.42.4 Os serviços e todas as informações a eles relacionados deverão permanecer disponíveis de forma contínua, conforme níveis de serviço definidos, devendo quaisquer interrupções não planejadas ser comunicadas imediatamente ao CONTRATANTE;

4.42.5 Adotar práticas de gestão de riscos de Segurança da Informação;

4.42.6 Garantir que seus colaboradores envolvidos na execução contatual recebam capacitação adequada sobre Segurança da Informação e Privacidade.

4.43. Ainda, os requisitos de segurança da informação e privacidade específicos de cada solução de TIC a ser implementada ou mantida por meio da contratação serão estabelecidos no planejamento da ordem de serviço específica e definidos como critérios de aceitação do serviço, quando aplicáveis, devendo ser seguidos, para o atendimento a tais requisitos, as políticas, processos e padrões do BCB.

4.44. É ilícita a divulgação, o repasse ou a utilização de informações, código-fonte, documentos, imagens e gravações utilizados e/ou produzidos durante a prestação dos serviços, sem expressa autorização do BCB, sob pena de sanções administrativas, de acordo com o ***item 9 –SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO****.*

Vistoria

4.45. A vistoria técnica para apresentação ambiente físico e computacional ***será opcional,*** *contemplará visita ao Data Center principal do BCB com o objetivo de apresentar a infraestrutura escopo dos serviços, local de prestação dos serviços, área destinada à contratada, equipamentos, softwares de monitoramento e outros pontos relevantes para o conhecimento do objeto.*

4.46. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia. Portanto, a vistoria técnica deverá ser previamente agendada com o Departamento de Tecnologia da Informação – DEINF, por meio do e-mail dipro.deinf@bcb.gov.br, no período de xxxxx a xxxxx, e realizada no período de xxxxx a xxxxx, em dia útil, no horário das 10h00 às 12h00 e 14h00 às 18:00.

4.47. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

4.47.1 Esse ***representante,*** *devidamente identificado, deverá comparecer ao Banco Central do Brasil, localizado no Setor Bancário Sul (SBS) Quadra 3 Bloco B - Ed. Sede, 2º subsolo, Deinf/Infra/Dipro, com vistas à realização da vistoria agendada, oportunidade em que lhe será fornecida cópia do Comprovante de Vistoria, conforme modelo do Anexo 4 -* ***MODELO DE COMPROVANTE DE VISTORIA E TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO****, deste Edital. A vistoria no data center principal é suficiente para entendimento do objeto ora licitado;*

4.47.2 O ambiente tecnológico será apresentado aos interessados no ato da Vistoria Técnica, mediante a assinatura do Anexo 4 - ***Modelo de Comprovante de Vistoria e Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo****, e do Anexo 2 –* ***Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo****, respectivamente;*

4.47.3 A vistoria do DATA CENTER principal é suficiente para entendimento do objeto ora licitado;

4.47.4 Nesta vistoria, o licitante deverá reconhecer, mediante assinatura no Comprovante de Vistoria, que fez a visita e teve ciência:

a) Dos locais onde deverão ser realizados os serviços contratados;

b) Da área destinada a CONTRATADA para execução dos serviços;

c) De informações gerais referentes aos equipamentos hospedados e à infraestrutura física do Data Center.

4.48. *Caso o interessado opte por não realizar a vistoria, deverá prestar declaração formal assinada pelo seu responsável técnico acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.*

4.49. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o Contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

Outros Requisitos Aplicáveis

4.50. Os licitantes devem possuir expertise compatível com o perfil do BCB, caracterizada pela experiência na prestação de serviços similares ao objeto de licitações em instituições financeiras enquadradas nos segmentos prudenciais S1, conforme estabelecido na Resolução Nº 4.533 de 30 de janeiro de 2017, do BCB.

4.51. No intuito de ampliar a concorrência do certame tendo como base um nível aceitável de risco, e considerando que as instituições financeiras que compõem o segmento S2 da referida resolução, e que Infraestruturas do Mercado Financeiro (IMF) autorizadas pelo BCB também possuem exposição relevante ao PIB e ambientes computacionais robustos, avaliou-se como benéfico admitir licitantes com experiência na prestação de serviços similares a essas instituições também; e

4.52. O alto grau de responsabilidade e o potencial risco envolvido no tratamento indevido de sistemas e informações a serem utilizados pela CONTRATADA exigem maior conformidade com as melhores práticas de segurança da informação, governança e gestão de incidentes somente encontradas em serviços prestados nos segmentos prudenciais S1 e S2 ou no atendimento ao BCB.

Sustentabilidade

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

4.53.1 Realizar separação dos resíduos recicláveis descartados e sua destinação a associações e cooperativas dos catadores de materiais recicláveis, que deve ser procedida pela coleta seletiva do papel para reciclagem, quando couber, nos termos da Instrução Normativa nº 6, de 3 de novembro de 1995, do Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado - MARE, e do Decreto nº 5.940, de 25 de outubro de 2006;

4.53.2 Respeitar as normas publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos; e

4.53.3 Prever a destinação ambiental adequada das pilhas e baterias usadas ou inservíveis, segundo disposto na Resolução nº 401, de 4 de novembro de 2008, do Conama.

Indicação de marcas ou modelos

4.54. Não se aplica, tendo em vista a natureza do objeto da contratação.

Da vedação de utilização de marca/produto na execução do serviço

4.55. Não se aplica, tendo em vista a natureza do objeto da contratação.

Da exigência de carta de solidariedade

4.56. Para o objeto da contratação em questão, não se aplicam requisitos específicos de exigência de carta de solidariedade.

Subcontratação

4.57. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual no todo ou em parte, em razão da necessidade de gestão centralizada dos serviços, da responsabilidade integral da contratada e da natureza crítica das atividades, que envolvem tratamento de informações sensíveis e atendimento a níveis de serviço rigorosos. Além disso, por se tratar de objeto passível de execução integral por empresas atuantes no mercado, o Banco Central do Brasil não identificou vantagem para a Administração na adoção de subcontratação, cuja fragmentação poderia comprometer a uniformidade operacional, a rastreabilidade das atividades e a eficácia do controle e da fiscalização contratual.

Da exigência de amostra

4.58. Havendo o aceite da proposta quanto ao valor, o interessado classificado provisoriamente em primeiro lugar não deverá apresentar amostra, ou a realização de prova de conceito, tendo em vista que a capacidade técnica dos licitantes pode ser adequadamente aferida por meio da documentação de habilitação, da comprovação de experiência e do atendimento aos requisitos técnicos e níveis de serviço estabelecidos.

Garantia da contratação

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

Instalação de escritório

4.60. Não se aplica, tendo em vista a natureza dos serviços, e os respectivos locais de prestação previstos neste documento. Portanto, para a adequada execução dos serviços, não há necessidade de a CONTRATADA possuir ou instalar escritório contendo estrutura administrativa mínima, em cada localidade atendida, desde que consiga atender adequadamente aos requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

Margem de Preferência

4.61. Não será aplicada margem de preferência de que trata o art. 26 da Lei nº 14.133/2021, uma vez que o objeto da contratação não se encontra regulamentado pelas resoluções vigentes da Comissão Interministerial de Contratações Públicas para o Desenvolvimento Sustentável – CICS.

Informações relevantes para apresentação da proposta

4.62. As informações relevantes para apresentação das propostas, como as características dos serviços, perfis profissionais, ambiente computacional e demandas encontram-se detalhadas neste Termo de Referência e seus anexos.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações do 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, 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 verificar no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e, posterior, recebimento definitivo;

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

5.1.6 liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.7 comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

5.1.8 definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da CONTRATADA, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

5.1.9 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;

5.1.10 prover os recursos técnicos necessários ao bom desempenho do serviço, tais como: local de trabalho, móveis, ramais telefônicos e recursos computacionais (computadores, conexão à rede local e licenças de softwares), para que a CONTRATADA possa executar os serviços conforme as especificações acordadas, quando os serviços forem executados nas dependências do Banco Central do Brasil, de acordo com o estabelecido em Edital;

5.1.10.1. Os recursos contemplados no item anterior serão fornecidos com o padrão disponível no BCB e, portanto, o atendimento a eventuais necessidades especiais do(s) funcionário(s) utilizado(s) na prestação do serviço será obrigação da CONTRATADA.

5.1.11 exercer permanente fiscalização na execução dos serviços, registrando ocorrências relacionadas com a execução do objeto contratado e determinando as medidas necessárias à regularização dos problemas observados;

5.1.12 notificar a CONTRATADA sobre quaisquer problemas observados na execução dos serviços, para que sejam adotadas as medidas necessárias;

5.1.13 permitir o acesso dos profissionais previamente informados pela CONTRATADA às suas dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação para a execução dos serviços;

5.1.14 permitir o acesso remoto dos profissionais da CONTRATADA que eventualmente precisarem executar os serviços nessa modalidade aos ambientes tecnológicos do Banco Central do Brasil, desde que previamente acordado e autorizado;

5.1.15 fornecer crachá de acesso às suas dependências, de uso obrigatório pelos profissionais da CONTRATADA;

5.1.16 comunicar a CONTRATADA sobre alterações na plataforma de tecnologia da informação, nos processos de trabalho e nas tarefas correspondentes;

5.1.17 prestar ao representante técnico da CONTRATADA todas as informações e esclarecimentos necessários que eventualmente venham a ser solicitados sobre os serviços;

5.1.18 efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da nota fiscal/fatura da CONTRATADA, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da Instrução Normativa SEGES/MP no 05/2017;

5.1.19 não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA;

5.1.20 fiscalizar a execução contratual para que a mesma ocorra em conformidade com os termos do edital de licitação e os da proposta vencedora.

5.2. São obrigações da CONTRATADA, adicionalmente àquelas prevista em contrato:

5.2.1 indicar formalmente e por escrito, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, um preposto apto a representar a CONTRATADA junto ao CONTRATANTE, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução do objeto deste Termo de Referência, e 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 ao 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 pelo contratante;

5.2.4 responder pelas perdas, extravios e danos causados por seus profissionais ao CONTRATANTE ou a terceiros, ainda que involuntariamente, às instalações dos prédios, máquinas, equipamentos e demais bens do BCB, durante a execução dos serviços, substituindo-os por outros com características equivalentes, em prazo que lhe será expressamente informado pelo Contratante;

5.2.5 em caso de extravio de alguns dos tokens fornecidos à CONTRATADA, o Banco Central deverá ser notificado imediatamente para que proceda a revogação do Certificado Digital em questão;

5.2.6 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;

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

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

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

5.2.10 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;

5.2.11 executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecidos pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD);

5.2.12 não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da contratante;

5.2.13 não fazer uso das informações prestadas pela contratante para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão;

5.2.14 encaminhar ao BCB, antes da data de início da realização dos serviços e sempre que houver substituição de funcionários, relação nominal completa dos profissionais que atuarão junto ao Banco Central do Brasil, indicando o RG, CPF, a área de atuação e os documentos comprobatórios exigidos na qualificação profissional previstos neste Termo de Referência;

5.2.15 corrigir sem custos adicionais, os defeitos ou as imperfeições dos serviços executados, durante a vigência do contrato ou da garantia;

5.2.16 garantir a execução dos serviços, sem interrupção, substituindo, em caso de necessidade e sem ônus para o Banco Central, quaisquer recursos que se façam necessários;

5.2.17 cumprir e garantir que seus profissionais estejam aderentes à Política de Segurança da Informação em TI do BCB e demais normas de conduta e de uso das instalações e equipamentos estabelecidos;

5.2.18 administrar, coordenar e avaliar os profissionais alocados aos serviços desta contratação, obrigando-se também por todos os tributos, impostos, encargos, incluindo todo e qualquer valor rescisório, além de todas as taxas que gravem seu ramo de atuação;

5.2.19 adequar e manter o nível de prestação dos serviços em sintonia com as alterações na plataforma tecnológica ou processos de trabalho, tão logo seja comunicada pelo BCB;

5.2.20 reportar imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades do BCB;

5.2.21 reportar incidentes de segurança relevantes em seu ambiente computacional, decorrentes de ameaças e ataques cibernéticos que possam acarretar risco ou dano ao Banco Central do Brasil;

5.2.22 elaborar, quando solicitado ou programado, relatórios gerenciais dos serviços demandados, contendo o detalhamento dos serviços executados e em andamento, bem como todas as informações necessárias ao acompanhamento e à avaliação da execução dos serviços;

5.2.23 substituir ou repor, seja por necessidade da CONTRATADA ou por solicitação do BCB, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data do afastamento, profissional que, por quaisquer motivos não satisfizer as condições requeridas pela natureza dos serviços, conhecimentos técnicos, padrões de decoro ou normas de condutas vigentes no BCB;

5.2.24 considerar que, a critério do BCB, os serviços poderão ser eventualmente executados durante o período noturno, bem como nos finais de semana e feriados;

5.2.25 adotar os seguintes procedimentos, para os casos de desligamento ou de dispensa, dos profissionais alocados:

5.2.25.1. comunicar oficial e imediatamente ao Banco Central do Brasil os dados dos funcionários desligados/dispensados, solicitando o descredenciamento aos ambientes, sistemas, soluções e bloqueio /remoção dos usuários utilizados para acesso aos mesmos, sem que haja cumprimento de aviso prévio, quando aplicável, nas dependências do BCB;

5.2.25.2. recolher os crachás de acesso às dependências, cartões magnéticos, tokens e quaisquer outros meios de acesso físico e lógico, devolvendo-os imediatamente ao Banco Central do Brasil quando um profissional não mais fizer parte da prestação do serviço;

5.2.26 propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pelo CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;

5.2.27 prover os recursos materiais e humanos necessários à execução dos serviços objeto do contrato, responsabilizando-se por todas as despesas e encargos, de qualquer natureza, exceto quando se tratar de atividades expressamente atribuídas ao CONTRATANTE, segundo a lei ou contrato;

5.2.27.1. Para os serviços executados fora das dependências do Banco Central, os recursos de hardware e software, assim como quaisquer outros necessários, são de responsabilidade da CONTRATADA, incluindo a interconexão com a rede de informática do BCB, assim como demais custos associados.

5.2.27.2. No caso de acesso remoto, o BCB será responsável por fornecer à CONTRATADA somente o software de VPN e os tokens com certificados digitais necessários para o acesso remoto via internet, de forma segura, à sua rede. Não serão fornecidos notebooks, estações de trabalho, telefones celulares, modems e links de acesso à Internet para utilização nos acessos remotos. Os sistemas Operacionais das estações da CONTRATADA deverão possuir correções de segurança e solução antimalware atualizados.

5.2.28 Disponibilizar todo o ferramental necessário à adequada execução dos serviços objeto desta contratação, incluindo ferramentas, materiais de consumo e instrumentos de medição. Os seguintes materiais, mas não limitados a estes, são considerados necessários: alicate universal de 8”, jogo de chave de fenda e phillips, ferro de solda 220V/60W, sugador de solda, trena, ventosa tripla para até 100Kg, estilete profissional 6”, lanterna elétrica portátil, material emborrachado, alicate amperímetro, multímetro, parafusadeira/furadeira de impacto sem fio, jogo de brocas para metais (tamanhos variados), jogo de chaves combinadas (tamanhos variados), jogo de chaves allen, arco de serra, lâmina de serra, jogo de bits – pontas e soquetes, buchas, abraçadeiras, etiquetadoras/impressoras e etiquetas de identificação;

5.2.29 apresentar formulário de identificação e dados pessoais/sociais, preenchido e assinado individualmente por todos os profissionais alocados para a prestação dos serviços, incluindo substitutos e preposto, nos moldes previstos pelo Departamento de Segurança do Banco Central do Brasil, antes do início da vigência do contrato e sempre que houver apresentação de novos funcionários, ou ainda mediante solicitação do BCB. O referido formulário não configura requisito para habilitação de empresas e não isenta a CONTRATADA da responsabilidade pela escolha e seleção de empregados idôneos, respeitando as diretrizes contratuais estabelecidas pelo CONTRATANTE;

5.2.30 possuir gerentes técnicos disponíveis para gerenciar situações excepcionais que requeiram sua atuação fora das janelas regulares de prestação do serviço;

5.2.31 fazer a transição contratual inicial e final, conforme especificado neste Termo de Referência, quando for o caso.

5.2.32 A CONTRATADA deverá possuir plano de contingência para continuidade dos serviços nos casos que impeçam a presença ou o deslocamento de seus funcionários até as dependências da CONTRATANTE, como por exemplo: greve da categoria ou interrupção no funcionamento de meios de transporte público.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1 Início da execução do objeto: 5 (cinco) dias da assinatura do contrato, podendo ser prorrogada a critério do CONTRATANTE.

6.1.2 A CONTRATADA, no momento da assinatura do contrato, deverá fornecer o nome, telefone e endereço corporativo de correio eletrônico dos detentores dos cargos listados a seguir e mantê-los atualizados no decorrer do contrato, os quais poderão ser acionados no caso de persistência de eventuais contendas:

Nível	Contratada
1	Diretor de Vendas e/ou Diretor de Operações
2	Gerente de Vendas Nacional
3	Gerente de Conta
4	Preposto
5	Preposto Substituto

Tabela 10 – Lista de Cargos para Escalonamento

6.1.3 Durante a execução do contrato, o BCB será o responsável pela gestão, fiscalização e aderência dos resultados aos padrões de qualidade exigidos, e a CONTRATADA será responsável pela execução e gestão dos serviços e dos prestadores de serviço.

6.1.4 A prestação do serviço técnico especializado de Operação e Monitoramento de infraestrutura de TIC e Sustentação, Instalação e Manutenção de infraestrutura física do Data Center do Banco Central do Brasil será realizada, garantida e monitorada durante toda a vigência contratual.

6.1.5 Os serviços, objeto deste edital, deverão ser executados de acordo com as normas, especificações, padrões técnicos de qualidade, desempenho, arquitetura, processos e plataformas tecnológicas estabelecidos pelo BCB, devendo-se anotar, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com a prestação dos serviços e as dificuldades encontradas no relacionamento com a CONTRATADA;

6.1.6 Para a prestação de serviços, a CONTRATADA deverá dispor de profissionais especializados a fim de garantir a eficiência e eficácia no atendimento das demandas, cuja formação e experiência deverão ser atestadas pela CONTRATADA, conforme estabelecem o ***Anexo 1A – Tarefas e Atividades****, e o* ***Anexo 1B – Qualificação Profissional****.*

6.1.7 Qualquer alteração no planejamento do fornecimento e execução dos serviços deverá ser avaliada e autorizada pelo BCB.

6.1.8 Os serviços serão formalmente encaminhados à CONTRATADA por meio de Ordens e Tickets de Serviço.

6.1.9 As modalidades e os locais de prestação do serviço estão descritos nos itens ***6.2 e 6.3,*** *e respectivos subitens****,*** *deste Termo de Referência.*

6.1.10 O Fiscal do contrato deverá atestar a execução dos serviços para a efetivação dos respectivos pagamentos.

6.1.11 O pagamento dos serviços será realizado ***por valor fixo mensal*** *em observância ao disposto na* ***Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023****, que estabelece o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.*

6.1.12 Os esforços necessários ao atendimento das demandas, inclusive fora da janela padrão de atendimento, deverão ser absorvidos pela CONTRATADA no âmbito do preço mensal contratado, de modo a assegurar o cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos.

6.1.13 Perfis com atuação remota podem ser solicitados a deslocar-se até o CONTRATANTE para realizar atividades que demandem a presença do prestador de serviço.

6.1.14 Mensalmente, ou conforme período estipulado em Ordem de Serviço, a CONTRATADA deve entregar relatórios gerenciais detalhados, abrangendo todas as ocorrências de não atendimento das métricas previstas, resultados atingidos por indicador, equipe utilizada na prestação do serviço e alterações realizadas em cada time.

6.1.15 O CONTRATANTE poderá, a seu critério, alocar servidor(es) de seu quadro de pessoal para acompanhar as atividades realizadas pela CONTRATADA, tendo em vista a preservação do conhecimento de negócio relativo ao serviço prestado.

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

6.1.17 Com o objetivo de mitigar riscos de descontinuidade dos serviços e de dependência técnica do CONTRATANTE em relação à CONTRATADA, essa se obriga a capacitar e habilitar a equipe técnica do CONTRATANTE para a utilização, operação e manutenção das soluções desenvolvidas e implantadas no âmbito deste contrato, promovendo a adequada transferência de conhecimento, mediante fornecimento de documentação, orientações técnicas, treinamentos e demais informações necessárias, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE e a qualquer tempo durante a vigência contratual.

6.1.18 A CONTRATADA deverá manter documentação referente a procedimentos e atividades desempenhadas atualizada e disponível para consulta pelo CONTRATANTE.

6.1.19 A base de conhecimento da CONTRATANTE deverá ser seguida e mantida atualizada no desempenho das atividades técnicas.

6.1.20 Nos casos de impedimento de acesso remoto ao ambiente do CONTRATANTE por quaisquer motivos, como indisponibilidade na VPN ou nas operadoras de internet, os prestadores de serviço deverão se dirigir às dependências do BCB para prestação do serviço.

6.2. **Fase de Execução – Início da Prestação dos Serviços**

6.2.1 A prestação dos serviços será iniciada após a conclusão da "Fase de Transição do Contrato" (item 6.9.1), observando as informações descritas a seguir, mediante a disponibilização de profissionais para a execução dos serviços.

6.2.1.1. Nenhum pagamento será realizado à CONTRATADA antes da "Fase de Execução – Início da Prestação dos Serviços" (item 6.2) nem tampouco será devido valor algum a ela, sob qualquer título ou pretexto, relativo ao período anterior a esta Fase.

6.2.1.2. No primeiro mês de prestação efetiva do serviço, a remuneração das Categorias de Serviço será proporcional ao período efetivamente prestado para cada uma delas, tomando como base para cálculo do valor devido a Planilha de Custos e Formação de Preços, anexo 5 deste Edital.

6.2.2 Em consonância com o **item 4.36**, deste documento, a execução dos serviços será acompanhada e fiscalizada por servidores do BCB, que verificarão a quantidade, a qualidade e a aderência dos serviços prestados às disposições deste edital.

6.2.3 Antes do início da prestação dos serviços à CONTRATADA deverá entregar ao BCB a relação nominal dos profissionais que atuarão no contrato, informando o CPF, perfil profissional, turno de trabalho, identidade e função/time, observando o disposto na seção **Requisitos de Segurança e Privacidade** (item 4.19. e respectivos subitens), deste Termo de Referência.

6.2.4 A CONTRATADA deverá apresentar com pelo menos 10 (dez) dias de antecedência do efetivo início da prestação dos serviços comprovação do atendimento aos requisitos técnicos do perfil profissional descritos no **Anexo 1B – Qualificação Profissional**.

6.2.5 A CONTRATADA deverá providenciar o preenchimento dos formulários de identificação e dados pessoais/sociais, assinados individualmente por todos os profissionais alocados para a prestação dos serviços, em conformidade com os padrões estabelecidos pelo Departamento de Segurança do Banco Central do Brasil, observado o disposto no item 4.19 deste Termo de Referência.

6.2.6 Os primeiros 90 (noventa) dias de prestação dos serviços caracterizam-se como a Fase Inicial do Contrato, também denominada período de adaptação, durante a qual os indicadores observarão metas específicas previamente definidas para esse período.

6.2.6.1. Caso o término dos 90 (noventa) dias da Fase Inicial do Contrato não coincida com o término do mês corrente ou com o dia do mês referente ao início da vigência contratual, o CONTRATANTE poderá, a seu critério, aumentar a duração da fase até a conclusão do referido mês de forma a simplificar a gestão contratual e apuração de indicadores.

6.2.7 Nos primeiros 90 (noventa) dias da Fase de Execução, a prestação dos serviços e a respectiva remuneração ocorrerão conforme estabelecido no Edital e no Contrato. Entretanto, para fins de apuração de resultados, os abatimentos eventualmente decorrentes de glosas serão aplicados com redução de 50% (cinquenta por cento) em relação ao valor apurado.

6.2.8 Encerrados os primeiros 90 (noventa) dias da Fase de Execução, a redução mencionada no item anterior deixará de ser aplicada, passando os abatimentos decorrentes de glosas a incidir integralmente, conforme as regras estabelecidas, neste Termo de Referência.

Procedimentos para encaminhamento e controle de solicitações

6.2.9 A Ordem de Serviço (OS) é o instrumento primário pelo qual o BCB requisita serviços à CONTRATADA.

6.2.10 A geração, acompanhamento e validação das OS se dará por meio de ferramenta específica de propriedade do BCB, a qual a CONTRATADA deverá manter atualizada com as informações referentes às ordens de serviço.

6.2.11 A critério do BCB poderão ser adotadas outras formas provisórias ou complementares de tramitação e de controle de OS, tais como caixa corporativa de email, web services, ou outros protocolos de comunicação, e, em último caso, papel impresso.

6.2.12 A vigência máxima das OS será mensal, podendo ser menor em situações específicas, ocasião em que o pagamento se dará de forma proporcional ao custo mensal.

6.2.13 Na vigência de uma OS serão encaminhados tickets de serviço à CONTRATADA para execução dos diversos tipos de atividades previstas na contratação.

6.2.14 Após a emissão da OS pelo BCB, é obrigação da CONTRATADA executar os serviços requisitados.

6.2.15 As OS poderão ser abertas para todo o serviço objeto desta contratação (todas as categorias de serviço) ou, se necessário, para categorias de serviço específicas.

6.2.16 A qualidade dos serviços executados será aferida com base em critérios objetivos e mensuráveis, por meio de indicadores definidos de acordo com a natureza e as características dos serviços contratados, conforme disposto no **Anexo 1C – Indicadores de Níveis de Serviços**.

6.2.17 O BCB poderá determinar, a qualquer tempo, a seu critério, o cancelamento de uma OS, conforme se segue:

a) Cancelamento antes o início da prestação do serviço, a OS não será remunerada;

b) cancelamento durante a prestação do serviço - se houver evidência de serviço prestado, a OS será remunerada proporcionalmente considerando o que foi efetivamente executado e o disposto no item **8 – CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO**, deste Termo de Referência.

6.2.18 Sempre que solicitado pelo BCB e no prazo assinalado, a CONTRATADA deverá fornecer informações detalhadas e atualizadas sobre as OS e os serviços a elas vinculados.

6.2.19 A Ordem de Serviço (OS) conterá, no mínimo:

I. A identificação do Serviço;

II. As categorias de suporte envolvidas;

III. Sua data Início e de fim;

IV. Local onde os serviços estão sendo demandados;

V. A quantidade e identificação dos perfis previstos para execução dos serviços.

6.2.20 Tipos de Tickets de Serviço.

6.2.20.1. Disposições Gerais:

a) Durante a vigência da OS, tickets de serviço serão encaminhados à CONTRATADA primariamente por ferramenta eletrônica de propriedade do BCB, fazendo também parte do serviço o atendimento telefônico, acompanhamento de e-mails e de outras ferramentas de comunicação, como por exemplo o Microsoft Teams;

b) o fluxo de solicitação, execução e acompanhamento dos tickets será realizado de forma eletrônica, por intermédio de ferramenta disponibilizada pelo BCB;

c) os tickets de serviços serão registrados na ferramenta pelos solicitantes autorizados ou de forma automatizada, conforme processos do BCB;

d) os tickets podem ser organizados em diferentes tarefas de forma a permitir a organização das atividades e conter o detalhamento de cada uma delas;

e) os tickets devem ter seus campos preenchidos de forma clara para entender o ocorrido e as ações realizadas para seu atendimento, não sendo aceitas informações genéricas;

f) os tickets podem ter prazos contabilizados em horas úteis ou horas corridas, dependendo do tipo:

- *entende-se como horas úteis as horas compreendidas no período de prestação do serviço definido na Janela Padrão de cada Time, conforme indicadas na Tabela 9 – Organização da Equipe, deste Termo de Referência;*

- *O detalhamento aqui apresentado reflete a maturidade atual dos processos de TIC do órgão, podendo ser atualizado a critério do BC, conforme necessidades específicas e amadurecimento de seus processos;*

g) solicitações também podem ser recebidas por outros meios, como e-mail ou chat, nos casos em que a atividade não requer o uso de tickets, como participação em reuniões ou salas de crise;

h) na ausência de um ticket de serviço relacionado a uma demanda, é responsabilidade da CONTRATADA realizar o registro apropriado na ferramenta do BCB, quando aplicável. As causas da não abertura de incidentes decorrentes de alarmes ou eventos deverão ser apuradas, com o devido ajuste das ferramentas de monitoramento, a fim de viabilizar a abertura automática de tickets;

i) os tickets podem referir-se aos processos ITIL, como Interações, Incidentes, Requisições, Mudanças e Problemas;

j) para medir a qualidade do serviço, o BCB utilizará uma ferramenta informatizada específica de sua propriedade, alinhada às melhores práticas do framework ITIL;

*k) a medição dos serviços apurará o afastamento dos indicadores de Níveis Serviço em relação às metas estabelecidas no **Anexo 1C – Indicadores de Níveis de Serviços**, deste Termo de Referência;*

l) as informações dos tickets de serviço serão importadas para a Base de Conhecimento do CONTRATANTE, sendo responsabilidade da CONTRATADA preencher adequadamente as informações pertinentes ou complementar o preenchimento desta base quando necessário;

m) a responsabilidade pelo atendimento aos tickets será da CONTRATADA. O BCB, contudo, poderá, a seu critério, assumir a responsabilidade pelo tratamento de tickets, situação em que os tickets serão associados a servidores do órgão na ferramenta e excluídos do universo amostral de apuração dos resultados da CONTRATADA;

n) os tickets terão prazos para serem recepcionados pelo time responsável por seu tratamento e para a conclusão de seus atendimentos;

*o) no caso de descumprimentos das metas estabelecidas nos respectivos indicadores dos tickets de serviço, relacionados no **Anexo 1C – Indicadores de Níveis de Serviço**s, deste Termo de Referência, a CONTRATADA terá o prazo de até 2 (dois) dias úteis após a violação para apresentar as justificativas, tendo o BCB até a reunião de acompanhamento, tratada no item 7.6, para avaliar as referidas justificativas;*

*p) o Catálogo de serviços no **Anexo 1D – Catálogo de Serviços Técnicos** lista os tipos de tickets padronizados atualmente previstos, sendo um documento dinâmico sujeito a atualizações conforme necessidade e evolução do ambiente;*

6.2.20.2. Tickets do Tipo Requisição

6.2.20.2.1. Os tickets do tipo Requisição correspondem a solicitações de serviços efetuadas pelos usuários da infraestrutura de TIC do BC, abrangendo diversos aspectos, como solicitações por informações, alterações no ambiente, concessão de permissões, entre outros.

6.2.20.2.2. Os tickets de Requisição serão disponibilizados nas filas de atendimento da CONTRATADA apenas após sua aprovação e poderão ser executados assim que recebidos.

6.2.20.2.3. Tickets de Requisição referentes a atividades de baixo risco ou previamente catalogadas poderão ser pré-aprovados a critério do BC.

6.2.20.2.4. Os tickets de Requisição terão um prazo inicial de recepção de 15 minutos. Isso significa que o tratamento da demanda deve ser iniciado nesse intervalo, controlado pela designação do ticket a um responsável na ferramenta.

6.2.20.2.5. As requisições serão classificadas em 04 (quatro) níveis de prioridade e a meta para o prazo de atendimento irá variar de acordo com esta prioridade, conforme tabela a seguir:

REQUISIÇÕES

Prioridade	Prazo de Recepção (Minutos úteis)	Prazo de Encerramento (horas úteis)
1 – Muito Alta	15 min	2hs
2 - Alta	15 min	6hs
3 - Média	15 min	12hs
4 - Baixa	15 min	24hs

Tabela 11 – *Prazos para conclusão do atendimento a REQUISIÇÕES*

6.2.20.2.6. Os prazos de recepção e de atendimento das requisições serão contabilizados em horas úteis, a partir do seu registro na ferramenta do Banco Central. Isto é, os prazos apenas serão contabilizados dentro da janela padrão do Time responsável pelo seu atendimento.

6.2.20.2.7. Para requisições atendidas fora dos prazos da Tabela 11, será acrescida uma unidade de descumprimento a cada incremento de 100% no tempo de fechamento em relação ao previsto. ***Por exemplo****: Uma requisição com prazo de resolução de 4 horas, ao ultrapassar esse limite, contabilizará 1 descumprimento. Se o tempo total exceder 8 horas, outro descumprimento será contabilizado, e assim por diante.*

6.2.20.2.8. Em caso de indisponibilidade do usuário designado como contato, o prazo de encerramento poderá ser suspenso pela CONTRATADA até a data/horário previsto para sua disponibilidade.

6.2.20.2.9. A ferramenta utilizada no BC atribuirá automaticamente os níveis de prioridade a cada requisição registrada, garantindo que a CONTRATADA esteja ciente dos prazos associados a cada atendimento.

6.2.20.3. Tickets do Tipo Incidente – atendidos pela própria equipe

6.2.20.3.1. Um incidente se refere a uma falha que resulte em interrupção, redução da qualidade ou ainda algum desvio não esperado no funcionamento de um ativo ou serviço de TIC.

6.2.20.3.2. Os tickets de serviços de Incidentes serão enviados pelos solicitantes autorizados, ou automaticamente por ferramentas específicas do Banco Central do Brasil.

6.2.20.3.3. Alarmes ou eventos que forem detectados e que não possuírem tickets de incidentes associados deverão ter seus registros manualmente realizados pela contratada para tratamento pelas equipes responsáveis.

6.2.20.3.4. Causas da não abertura de incidentes para alarmes ou eventos devem ser investigadas, ajustando-se as ferramentas de monitoramento para viabilizar aberturas automáticas.

6.2.20.3.5. A CONTRATADA deverá preencher os tickets adequadamente de forma a permitir a incorporação das informações à base de conhecimento do BCB. Quando necessário, a base de conhecimento precisará ser revisada e complementada manualmente pela CONTRATADA de forma a mantê-la atualizada.

6.2.20.3.6. Os tickets de INCIDENTES possuem prazo inicial de recepção de 15 minutos. Isto é, uma vez registrada na ferramenta, o tratamento da demanda deve ser iniciado neste prazo. O controle será realizado através da designação do ticket a um responsável na ferramenta após sua abertura.

6.2.20.3.7. As informações aqui apresentadas refletem os procedimentos atuais do BCB, podendo ser atualizadas a seu critério, conforme o amadurecimento de seus processos.

6.2.20.3.8. Os INCIDENTES serão classificados em 04 (quatro) prioridades diferentes. A meta para o prazo de atendimento irá variar de acordo com esta prioridade, conforme tabela a seguir:

	Prazos para atendimento a Incidentes			
Prioridade	**1 - Muito Alta**	**2 - Alta**	**3 - Média**	**4 - Baixa**
Prazo para recepção	15min	15min	15min	15min
Prazo de encerramento	1h	2hs	4hs	8hs

***Tabela 12**– Prazos para conclusão do atendimento a INCIDENTES*

6.2.20.3.9. Para os incidentes destinados ao Time 1, por se tratar de serviço 24x7, a contabilização do prazo de atendimento se dará sempre em horas corridas, a partir do seu registro na ferramenta do BCB.

6.2.20.3.10. Para os incidentes destinados ao Time 2, a contabilização do prazo de atendimento poderá se dar em horas corridas ou horas úteis. Esta definição se baseará em critérios definidos pelo BCB, como por exemplo a prioridade e o impacto do incidente, e esta informação constará sempre nos tickets.

6.2.20.3.11. Quando contabilizado em horas úteis, o prazo é restrito à janela padrão do time responsável pelo atendimento.

6.2.20.3.12. Para prazos em horas corridas, a contabilização não é interrompida, independentemente da janela padrão.

6.2.20.3.13. Para incidentes atendidos fora do prazo estipulado na Tabela 12 será aumentada a quantidade de descumprimentos em 1 (uma) unidade a cada acréscimo de 100% em seu tempo de fechamento em relação ao tempo previsto de seu atendimento. ***Por exemplo****: se um Incidente possui prazo de resolução de 1 hora, quando este prazo for excedido será contabilizado um descumprimento do indicador. Caso o tempo de conclusão do atendimento exceda 2h, um novo descumprimento do indicador será contabilizado, e assim sucessivamente.*

6.2.20.3.14. O prazo para conclusão do atendimento a INCIDENTES poderá ser suspenso nas seguintes situações:

6.2.20.3.14.1 Quando for necessário planejar uma MUDANÇA em janela de manutenção específica para atender ao INCIDENTE, o prazo de atendimento poderá ser suspenso pela CONTRATADA, desde a definição da solução até a data planejada de conclusão da MUDANÇA;

6.2.20.3.14.2 Quando a resolução do INCIDENTE depender de fatores alheios à CONTRATADA (prestadores externos, disponibilidade de pessoas da CONTRATANTE etc.), o prazo também poderá ser suspenso.

6.2.20.3.14.3 Outras situações que impeçam a atuação da CONTRATADA mediante justificativa.

6.2.20.4. Tickets do Tipo Incidente – atendidos por outras equipes

6.2.20.4.1. Para os incidentes que não são de sua responsabilidade de resolução e que possuem necessidade de acionamento de outras equipes, a CONTRATADA deverá proceder da seguinte forma:

6.2.20.4.1.1. Realizar o acionamento da equipe responsável pelo atendimento dos incidentes que forem registrados na ferramenta do Banco Central com a necessidade de acionamento indicada no ticket;

6.2.20.4.1.2. Nos casos em que o responsável não atender a ligação, deverão ser realizados no mínimo 3 (três) acionamentos em até 20 minutos, com espaçamento mínimo de 5 minutos entre as tentativas, após o registro dos incidentes na ferramenta do Banco Central, sendo obrigatório registrar cada tentativa de acionamento na ferramenta;

6.2.20.4.1.3. Continuar com o procedimento de escalonamento, caso o responsável não esteja disponível após as tentativas de acionamento mencionadas no item anterior;

6.2.20.4.1.4. Comunicar a equipe responsável sobre os incidentes que forem registrados na ferramenta do Banco Central dentro do horário comercial, observando procedimento definido pelo CONTRATANTE;

6.2.20.4.1.5. Observar procedimentos adicionais de comunicação do CONTRATANTE em casos de maior impacto aos sistemas, com possibilidade de danos à imagem do órgão ou mediante solicitação.

6.2.20.5. Tickets de Mudanças

6.2.20.5.1. Mudanças correspondem a alterações em serviços ou ativos de TIC.

6.2.20.5.2. Mudanças são compostas por uma ou mais tarefas de mudanças, com atividades, responsáveis e duração bem definidos, bem como procedimentos e planos de retorno documentados.

6.2.20.5.3. Será atribuição geral da CONTRATADA, isto é, caberá a ambos os TIMES prestadores de serviço, as seguintes ações após o recebimento de tickets de MUDANÇAS:

a) Análise, planejamento, construção, detalhamento e execução da atividade técnica solicitada;

b) Execução das atividades previamente catalogadas dentro do prazo exigido;

c) Registro de atividades de sua iniciativa em tickets de Mudança para atendimento por suas equipes ou por outras do BCB.

6.2.20.5.4. Adicionalmente será atribuição do TIME 1 da CONTRATADA:

a) Aprovação de MUDANÇAS para realização por outras equipes seguindo os procedimentos do BCB;

b) Contactar os responsáveis pela aprovação de MUDANÇAS emergenciais ou urgentes.

6.2.20.5.5. Mudanças podem ser solicitadas por demandantes autorizados ou por iniciativa da CONTRATADA, no âmbito de suas atribuições de resolução de incidentes, manutenção do ambiente, atualizações, entre outros.

6.2.20.5.6. Mudanças terão prazos contabilizados para recepção da tarefa, conclusão de tarefa e, em alguns casos, conclusão de análise de risco e sua construção.

6.2.20.5.7. As mudanças são classificadas em 2 tipos, conforme o momento em que podem ser executadas: em qualquer horário e em horário planejado.

*6.2.20.5.7.1. **Mudanças que podem ser executadas em qualquer horário**: Normalmente possuem escopo bem conhecido e mapeado. Possuem prioridades e estimativas de prazos de atendimento previamente definidos e, uma vez aprovadas, já podem ser executadas.*

a) Os prazos de atendimento das tarefas são definidos pela prioridade do ticket e seguem o estabelecido na tabela seguir:

TAREFAS DE MUDANÇAS CATALOGADAS		

Prioridade	*Prazo de Conclusão*	*Prazo de Recepção*
1 – Muito Alta	*2hs*	*15min*
2 – Alta	*6hs*	*15min*
3 – Média	*12hs*	*15min*
4 – Baixa	*24hs*	*15min*

***Tabela 13** – Prazos para atendimento das Tarefas de Mudanças que podem ser executas em qualquer horário*

b) Para tickets encerrados fora do prazo estipulado, será aumentada a quantidade de descumprimentos em 1 (uma) unidade a cada acréscimo de 100% em seu tempo de fechamento em relação ao tempo previsto de seu atendimento.

*6.2.20.5.7.2. **Mudanças que precisam ser planejadas:** Normalmente seu escopo e atividades requerem análise em sua fase de planejamento, não possuindo uma estimativa de esforço previamente conhecida ou possuem um nível de risco que condiciona sua execução em um horário específico.*

a) Para este tipo de mudança, a meta será executar as TAREFAS dentro do período planejado e aprovado, o que pode ocorrer fora do horário de expediente regular, incluindo finais de semana e feriados;

b) O planejamento da atividade caberá à CONTRATADA e sua aprovação caberá ao Banco Central, podendo a partir de então ser realizada dentro do previsto no ticket;

c) Mudanças atendidas fora do prazo acordado acarretarão descumprimento de indicador específico;

d) Para as mudanças concluídas fora do prazo definido, a quantidade de descumprimentos será aumentada em 1 (uma) unidade a cada acréscimo de 24h em seu tempo de fechamento em relação ao tempo previsto de seu atendimento, para cada tarefa de mudança violada.

6.2.20.5.8. Os serviços demandados nos tickets de Mudança que não forem pré-aprovados deverão ser executados pela CONTRATADA somente após a aprovação do Banco Central do Brasil e em conformidade com as condições estabelecidas. O tempo gasto para autorização será desconsiderado para fins de apuração de indicadores.

6.2.20.5.9. As mudanças que precisam ser planejadas só poderão ser executadas dentro do horário determinado, salvo em situações previamente autorizadas ou previstas na política do BC.

6.2.20.5.10. Independentemente do Time responsável pela execução, mudanças aprovadas para realização fora do horário padrão de funcionamento das janelas de serviço, incluindo madrugadas e finais de semana, não acarretarão remuneração adicional.

6.2.20.5.11. Mudanças que podem ser executadas em qualquer horário terão prazos contabilizados para recepção e conclusão de suas tarefas.

6.2.20.5.12. Adicionalmente, mudanças planejadas terão os prazos de conclusão de análise de risco e de construção de tarefas contabilizados.

6.2.20.5.13. A CONTRATADA deverá participar das reuniões do Comitê de Mudanças para apresentar as atividades semanais de maior impacto ou risco.

6.2.20.6. Tickets de Problemas

6.2.20.6.1. Os tickets de Problemas serão registrados automaticamente por ferramentas específicas do BCB, manualmente quando houver indisponibilidade de serviço crítico de TIC ou quando uma equipe entender necessária a investigação de algum comportamento recorrente ou indesejado.

6.2.20.6.2. O registro automático de Problema acontece quando uma determinada quantidade de incidentes semelhantes for registrada dentro de um período específico em dias corridos, conforme a tabela a seguir. Esses problemas são categorizados como Problemas de Alta Recorrência:

Registro de Problema de Alta Recorrência	Período	Quantidade de Incidentes
Mesmo Item de Configuração e Mesmo Título	7 dias	5 Incidentes
	15 dias	10 Incidentes
	30 dias	15 Incidentes
	180 dias	30 Incidentes
Mesmo Item de Configuração	7 dias	20 Incidentes
	20 dias	40 Incidentes

Tabela 14 - Limites para registro automático de Problemas de Alta Recorrência

6.2.20.6.3. Os limites constantes da coluna "Quantidade de Incidentes" refletem os valores atuais e podem ser revistos conforme entendimento e amadurecimento dos processos do Banco Central.

6.2.20.6.4. Os tickets de PROBLEMAS DE ALTA RECORRÊNCIA possuem prazo de definição de solução de contorno de 3 dias úteis. Isto é, uma vez registrado o problema de alta recorrência na ferramenta, a solução de contorno a ser utilizada em futuros incidentes semelhantes deve ser registrada no ticket dentro desse período.

6.2.20.6.5. Todos os tickets de problemas possuem prazo de determinação da causa raiz de 14 dias corridos. Isto é, uma vez registrado o problema, a causa raiz deve ser determinada por meio de investigação e registrada no ticket dentro desse período

6.2.20.6.6. Os tickets de problema possuem prazo de recepção de 15 minutos.

6.2.20.6.7. O prazo para determinação da causa raiz do Problema poderá ser suspenso quando depender de fatores alheios à CONTRATADA (prestadores externos, disponibilidade de pessoas da CONTRATANTE etc.).

6.2.20.6.8. Para problemas atendidos fora dos prazos estipulados nos itens 6.2.20.6.4. e 6.2.20.6.7. será aumentada a quantidade de descumprimentos em 1 (uma) unidade a cada acréscimo de 100% nos prazos estabelecidos.

6.2.20.7. Base de Conhecimento

6.2.20.7.1. O registro, uso, manutenção e reuso de conhecimento deve ser prática comum da CONTRATADA.

6.2.20.7.2. Todos os incidentes devem ser relacionados a um conhecimento, o qual pode ser um Incidente anterior, um artigo de conhecimento da ferramenta de gerenciamento de serviços do BCB, um link web para uma página de documentação criada especificamente para esse fim ou outro meio estipulado pelo BCB.

6.2.20.7.3. Caso o conhecimento ainda não exista, a CONTRATADA terá uma tarefa de incidente associada com prazo de 3 (três) dias úteis para criar o conhecimento e associá-lo ao Incidente.

6.2.20.7.4. Os Incidentes semelhantes devem ser associados ao mesmo conhecimento.

Local e horário da prestação dos serviços

6.3. Os serviços serão prestados presencialmente no BCB, em Brasília-DF, nas localidades relacionadas a seguir:

Localidade	Endereço
Ed. Sede (Brasília-DF)	SBS – Quadra 3, Bloco B, Edifício-Sede Brasília-DF– CEP: 70.074-900
UniBC (Brasília-DF)	SCES – Trecho 2, Conjunto 31, Lotes 1A/1B Brasília-DF – CEP: 70.200-002
Gráfica (Brasília-DF)	SIG – Quadra 8, Lote 2025 Brasília-DF – CEP: 70.610-400

***Tabela 15** - Endereços de Execução dos Serviços*

6.3.1 Independentemente do local de prestação dos serviços, em nenhuma hipótese haverá diferenciação no preço a ser pago para sua execução, quer seja nas dependências do BCB ou, remotamente, por meio de conexão segura com a rede do BCB.

6.3.2 Estima-se que 98% (noventa e oito por cento) dos serviços serão prestados nos Ed. Sede e UniBC.

6.3.3 Todos os custos inerentes aos deslocamentos necessários para o atendimento nas dependências e respectivas localidades, relacionadas na *Tabela 15 - Endereços de Execução dos Serviços*, serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

6.3.4 O atendimento a demandas fora das janelas de funcionamento dos times poderá ser realizado remotamente, sempre que possível.

6.3.5 Em razão de particularidades do Programa de Gestão do Banco Central do Brasil, que regulamenta o regime de trabalho de seus servidores, a prestação dos serviços no âmbito das janelas padrão dos times poderá ser flexibilizada, caso a caso, para permitir sua execução de forma remota, a critério do CONTRATANTE.

6.4. Os serviços serão prestados nos dias e horários previstos na "*Janela de Trabalho*" especificada na *Tabela 9 – Organização da Equipe*, descrita no **item 4.32.3**, e conforme os itens a seguir:

6.4.1 Os serviços relacionados à Operação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC (Time 1) serão executados das 0h às 24h, todos os dias, incluindo finais de semana e feriados.

6.4.2 Os serviços relacionados à Sustentação da infraestrutura física de Data Center (Time 2) serão prestados nos dias úteis, finais de semana e feriados nos seguintes horários:

6.4.2.1. Nos dias úteis para o Sistema Financeiro Nacional, das 8h às 21h, de forma ininterrupta, na sede do Banco Central do Brasil. Como regra, o Sistema Financeiro Nacional não opera apenas em feriados nacionais, razão pela qual os serviços deverão ser prestados também nos feriados locais de Brasília/DF.

6.4.2.2. Nos dias úteis em horário noturno (após as 21hs) ou nos finais de semana e feriados, para conclusão de atendimento à incidentes e para a execução de serviços agendados/programados, nos seguintes casos:

*a) **nas manutenções programadas**, solicitadas através de tickets de mudança, com a prévia autorização do BCB, nas situações em que os procedimentos possam provocar excessiva interferência da ordem nos locais de trabalho, ou trazer algum risco de impacto para os serviços de TIC. Essas atividades serão agendadas conforme a necessidade do BCB;*

*b) **nas situações de atendimento a "Incidentes"** classificados como de PRIORIDADE 1 SEVERIDADE 1 ou 2, será exigível extrapolação do horário de atendimento presencial aqui definido. Tais atendimentos não poderão ser interrompidos antes de sua conclusão efetiva, sem autorização expressa do BCB;*

6.4.3 Estima-se que, anualmente, serão realizadas aproximadamente 300 horas de trabalho para a execução de serviços extras, sendo demandadas aproximadamente 100hs em dias úteis, fora do horário de expediente, e 200hs para os serviços agendados em finais de semana e feriados.

6.4.4 Fica a critério da CONTRATADA definir a escala de trabalho da equipe, desde que ela esteja alinhada com o cumprimento do objeto contratado, mantendo a operação e monitoramento da infraestrutura dos ambientes de TIC e dos sistemas que são processados nesses ambientes, em funcionamento, 24 (vinte e quatro) horas por dia, e 7 (sete) dias por semana e os níveis de serviço acordados.

6.4.5 Quaisquer profissionais alocados nos Times poderão atuar fora de sua janela de serviço, em caráter excepcional, para a devida prestação do serviço, desde que ocorra um alinhamento prévio com o BCB.

6.4.6 Ressalta-se que os serviços executados fora do expediente não acarretarão pagamento adicional do Banco Central à CONTRATADA.

Rotinas a serem cumpridas

6.5. A execução contratual observará as rotinas descritas no item 6.2 - Etapa: Fase de Execução – Início da Prestação dos Serviços, deste Termo de Referência.

Materiais a serem disponibilizados

6.6. Quando os serviços forem executados fora das dependências do BCB, caberá ao CONTRATADO disponibilizar, para a sua adequada execução, os materiais, equipamentos e ferramentas necessários, nas quantidades estimadas e com a qualidade requerida, providenciando sua substituição sempre que necessário.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

6.7. Os requisitos mínimos com as particularidades e necessidades para dimensionamento da proposta encontram-se nos diversos itens deste documento e no ***item 10.1 - ESTIMATIVA DA DEMANDA - QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS do ETP*** *–* ***Estudo Técnico Preliminar*** *(apêndice deste Termo de Referência).*

Formas de transferência de conhecimento

6.8. A CONTRATADA deverá comprometerse a capacitar as equipes do BCB, ou terceiros por ele indicados, no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no âmbito do contrato, transferindo integralmente o conhecimento necessário para mitigar riscos de descontinuidade na prestação dos serviços, e dependendo do serviço ou do treinando se utilizando de uma ou mais das formas de transferência do conhecimento a seguir:

6.8.1 Treinamentos Formais (presenciais ou on-line): Sessões estruturadas, com instrutor, para capacitar equipes no uso de sistemas, processos ou ferramentas.

6.8.2 Workshops e Oficinas Práticas: Atividades colaborativas que permitem ao time aprender fazendo, simulando cenários reais.

6.8.3 Acompanhamento Orientado: A equipe receptora acompanha a execução das atividades pela equipe detentora do conhecimento, observando e aprendendo em tempo real.

6.8.4 Prática Supervisionada: A equipe treinada executa as atividades enquanto é observada e orientada pela detentora do conhecimento.

6.8.5 Documentação Técnica Detalhada: Entrega de manuais, guias de operação, arquitetura, código-fonte comentado, FAQs e outros materiais escritos essenciais para continuidade.

6.8.6 Manuais e Vídeos Tutoriais: Conteúdo multimídia que facilitam a compreensão e podem ser reutilizados para treinamentos futuros.

6.8.7 Sessões de Hands-on e Laboratórios: Práticas guiadas para aplicação imediata do conhecimento adquirido.

6.8.8 Transferência Gradual (Transição Assistida): A responsabilidade pelas atividades passa progressivamente da CONTRATADA para o órgão ou equipe indicada.

6.8.9 Reuniões de Passagem de Bastão: Reuniões formais de encerramento de fases, entrega de artefatos e esclarecimento de dúvidas; e

6.8.10 Mentoria e Consultoria Contínua: Disponibilização da equipe detentora do conhecimento para orientação durante um período pós-entrega.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

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

6.9.1 ***Fase de Transição do Contrato****.*

6.9.1.1. A fase de transição dos serviços se refere ao processo de absorção pela CONTRATADA dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços licitados.

6.9.1.2. A fase de transição ainda não caracteriza a efetiva prestação do serviço pela CONTRATADA, não havendo ainda qualquer remuneração devida por parte do CONTRATANTE até sua conclusão.

6.9.1.3. A CONTRATADA se obriga a absorver as tecnologias, metodologias, padrões, processos internos e demais informações necessárias à prestação dos serviços, no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da assinatura do contrato.

6.9.1.4. O repasse será realizado de acordo com a estratégia definida entre o BCB e a CONTRATADA.

6.9.1.5. Deverá ser realizada uma Reunião Inicial, em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato, que poderá ser virtual, para dar início a execução do serviço, esclarecendo as obrigações contratuais e o cronograma para a implementação do objeto contratado, devendo estar presentes nessa reunião no mínimo: o representante técnico da CONTRATADA, responsável pela execução do serviço, o preposto, além dos fiscais e do gestor do contrato como representantes do Banco Central.

6.9.1.6. Ainda, na reunião inicial serão acertados detalhes necessários para o período de ambientação da CONTRATADA, contemplando no mínimo:

a) assinatura dos documentos de manutenção de sigilo pelos representantes da CONTRATADA;

b) fornecimento pela CONTRATADA dos dados dos funcionários envolvidos na prestação dos serviços durante a fase de transição;

c) análise pela CONTRATANTE, dos indicados pela CONTRATADA que atuarão nos serviços;

d) solicitação dos acessos e dos perfis de acesso, pela CONTRATANTE, para que a CONTRATADA possa iniciar os serviços efetivamente;

e) data de início e cronograma inicial para a execução da Fase de Transição; e,

f) plano de comunicação a ser seguido na fase de transição até o início efetivo da prestação dos serviços.

6.9.1.7. A CONTRATADA deverá apresentar, em até 5 (cinco) dias úteis após a realização da reunião, para aprovação pelo BCB, o Plano de Transição/Repasse de serviços, contendo cronograma de atividades a serem executadas por ela e pelo BCB.

6.9.1.8. Em caso de aprovação do plano, o BCB comunicará a CONTRATADA para que inicie o processo de repasse no primeiro dia útil seguinte a contar do recebimento da comunicação.

6.9.1.9. No caso de recusa, que deverá ser fundamentada, a CONTRATADA deverá apresentar novo plano no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, após o recebimento do comunicado do BCB.

6.9.1.10. A equipe do BCB responsável pelo repasse dos serviços, em conjunto com a equipe de recepção da CONTRATADA, definirá os detalhes sobre a forma de trabalho, tendo como base o Plano de Transição Inicial aprovado.

6.9.1.11. De acordo com a estratégia definida entre o BCB e a CONTRATADA, o repasse dos serviços poderá ser realizado por Time ou para o serviço como um todo.

6.9.1.12. Ao final de cada etapa definida para a transição, a CONTRATADA deverá comunicar o Banco Central. Após a aceitação da etapa pelo BCB, a CONTRATADA estará apta a executar os serviços já repassados, podendo o BCB abrir as respectivas Ordens de Serviço.

6.9.1.13. O repasse dos serviços será considerado finalizado quando todos os times tiverem o repasse concluído, o que pode ocorrer antes do término do prazo definido para essa etapa.

6.9.2 ***Fase de Finalização do Contrato.***

6.9.2.1. A Fase de Finalização Contratual se refere ao processo de encerramento pela CONTRATADA da prestação dos serviços.

6.9.2.2. A CONTRATADA se compromete a participar de atividades de transição contratual e a transferir para o CONTRATANTE todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.

6.9.2.2.1. Quando exigido pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá realizar a transição contratual, assegurando a transferência de conhecimento, tecnologia, metodologias, processos e técnicas utilizadas na execução dos serviços, sem prejuízo da continuidade operacional ou perda de informações. Para esse fim, poderá ser exigida a capacitação e o repasse de conhecimentos aos profissionais indicados pelo CONTRATANTE ou pela nova empresa responsável pela continuidade da execução dos serviços.

6.9.2.3. A CONTRATADA deverá elaborar em até 90 (noventa) dias antes do encerramento do contrato ou aditivo a ser firmado, se for o caso, um Plano de Encerramento Contratual que deverá contemplar cronograma e detalhamento necessário para realização do repasse integral e irrestrito dos conhecimentos necessários para garantir a continuidade dos serviços.

6.9.2.4. A proposta do Plano de Encerramento Contratual será validada pelo BCB e qualquer alteração por parte da CONTRATADA deverá ser comunicada ao BCB.

6.9.2.5. A proposta do Plano de Transição Contratual será validada pelo BCB e qualquer alteração por parte da CONTRATADA deverá ser comunicada.

6.9.2.6. O BCB analisará o plano apresentado no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, podendo aprová-lo ou rejeitá-lo de forma fundamentada. Na hipótese de não aprovação, a CONTRATADA deverá reapresentar o plano, com as devidas correções, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento da comunicação formal, para nova análise pelo BCB.

6.9.2.7. A falta de elaboração e cumprimento do Plano de Transição, retenção de qualquer informação que impacte no processo de transição contratual ou qualquer outra atitude da CONTRATADA que venha a prejudicar o andamento da transição das tarefas e serviços, será considerada como falha na execução do serviço e incidirão as penalidades e multas constantes neste Termo de Referência.

6.9.2.8. Nenhum pagamento será devido à CONTRATADA pela elaboração ou pela execução do Plano de Encerramento, haja vista que o mesmo deverá ocorrer na vigência contratual.

6.9.2.9. O Plano de Encerramento não poderá ter duração superior a 90 (noventa) dias corridos e nem exceder a data de encerramento do contrato, e sua data de início será determinada pelo BCB.

Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

6.10. Cada OS conterá o volume de serviços demandados, incluindo sua localização, o prazo de atendimento, bem como os demais dados previstos no modelo estabelecido no ***item 6.2.19****. deste Termo de Referência.*

Mecanismos formais de comunicação

6.11. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, os seguintes:

I) Ordem de Serviço;

II) Ata de Reunião;

III) Ofício;

IV) Sistema de abertura de chamados;

V) E-mails e Cartas;

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.12. A CONTRATADA 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, sob pena de sanções administrativas e penalidades cabíveis, conforme seção **Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento**.

6.13. 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 no **Anexo 2 -Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo** e no **Anexo 3 -Termo de Ciência,** deste edital.

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 a CONTRATADA 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 o preposto da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

7.5. A administração, gerenciamento e fiscalização do contrato ficarão a cargo do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação – DEINF e serão realizados em conformidade com a legislação aplicável, incluindo:

a) Verificação se a execução dos serviços está em conformidade com o objeto da contratação, observando-se as especificações técnicas;

b) Registro de todas as ocorrências relacionadas com a execução dos serviços e as dificuldades encontradas no relacionamento com a CONTRATADA;

c) Aferição dos níveis de serviço previstos em contrato; e

d) Ateste da execução dos serviços para a efetivação de pagamentos.

7.6. Em periodicidade definida pelo CONTRATANTE, será realizada, entre o BCB e a CONTRATADA, reunião de acompanhamento para verificação dos relatórios apresentados, análise dos resultados e dos planos de ação para correção de falhas, ficando a critério desta autarquia a definição das datas e horários.

Preposto

7.7. A CONTRATADA designará formalmente o preposto (representante administrativo) da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto Contratado.

7.7.1 O representante administrativo será o responsável pela gestão administrativa da execução do contrato junto ao BCB, responsabilizando-se por todos os recursos da CONTRATADA necessários à prestação dos serviços, inclusive pela atuação dos seus profissionais na prestação dos serviços.

7.8. 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 ao CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

7.9. A CONTRATADA não necessitará manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante a janela padrão de funcionamento dos serviços.

7.9.1 O preposto não poderá ser alocado a quaisquer serviços desta contratação e deverá estar disponível, nos dias úteis, no horário das 9h às 18h30 e apresentar-se imediatamente, sempre que solicitado, na Sede do Banco Central do Brasil (BCB), na cidade de Brasília.

7.9.2 Constitui obrigação exclusiva da CONTRATADA arcar com todos os encargos, custos, tributos, salários, benefícios e demais ônus relativos à remuneração desse profissional.

7.10. O 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

7.11. 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.

7.12. 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 10 (dez) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério do CONTRATANTE.

7.13. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.13.1 Presença do representante legal e técnico da CONTRATADA, responsável pela execução do serviço, o preposto, além dos fiscais e do gestor do contrato como representantes do BCB. Recomenda-se ainda a participação de profissionais designados como gerentes no contrato;

7.13.2 entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

7.13.3 esclarecimento das obrigações contratuais e do cronograma para a implementação do objeto contratado;

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

7.13.5. 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;

7.13.6 Ainda, nessa reunião inicial serão definidos os procedimentos e alinhamentos necessários ao período de ambientação da CONTRATADA, contemplando no mínimo:

a) Assinatura dos documentos de manutenção de sigilo pelos representantes da CONTRATADA;

b) Fornecimento pela CONTRATADA dos dados dos funcionários envolvidos na prestação dos serviços durante a fase de transição;

c) Análise pela CONTRATANTE, dos indicados pela CONTRATADA que atuarão nos serviços;

d) Solicitação dos acessos e dos perfis de acesso, pela CONTRATANTE, para que a CONTRATADA possa iniciar os serviços efetivamente;

e) Data de início e cronograma inicial para a execução da fase de transição;

f) Plano de comunicação a ser seguido na fase de transição até o início efetivo da prestação dos serviços;

Rotinas de Fiscalização

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

Fiscalização Técnica

7.15. O fiscal técnico do contrato 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.

7.16. 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.

7.17. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

7.18. 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 medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

7.19. 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.

7.20. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual.

7.21. Além das atribuições regulamentares previstas para o exercício da função, o(s) Fiscal(is) do Contrato será(ão), também, responsável(is) por, mensalmente, com base nas informações enviadas pelos Requisitantes e nos relatórios elaborados pela CONTRATADA, apurar as informações e eventuais descumprimentos constantes no relatório gerencial mensal de serviços.

7.22. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

Fiscalização Administrativa

7.23. 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 da CONTRATADA, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

7.24. 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.

7.25. Além do disposto anteriormente, a fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:

7.25.1 No curso da execução contratual, é obrigação do BCB acompanhar a fiel observância das disposições contratuais, promovendo a aferição qualitativa e quantitativa dos serviços prestados;

7.25.2 A gestão do contrato está a cargo da Divisão de Projetos – (DIPRO) do Departamento de Tecnologia da Informação (DEINF), localizada no Edifício - Sede do Banco Central do Brasil, em Brasília (DF), no Setor Bancário Sul (SBS), Quadra 3, Bloco "B", 2° Subsolo, CEP 70074-900, telefone (61) 3414-2120;

7.25.3 O acompanhamento exercido pelo BCB não implica corresponsabilidade sua ou do(s) servidor (es) designado(s) para a fiscalização do contrato, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da CONTRATADA por danos que, em decorrência de culpa ou dolo, sejam causados ao BCB ou a terceiros; e

7.25.4 As deficiências porventura verificadas na execução dos serviços, comunicadas por escrito pelo BCB, devem ser imediatamente corrigidas pela CONTRATADA, sem prejuízo das sanções cabíveis.

Gestor do Contrato

7.26. Cabe ao gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022:

7.26.1 coordenar 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.

7.26.2 acompanhar 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.

7.26.3 acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, 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.

7.26.4 emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pela CONTRATADA, 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.

7.26.5 tomar 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.

7.26.6 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.

7.26.7 enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, com a indicação expressa de que o valor da Nota Fiscal emitida pela contratada confere com o valor dimensionado pela fiscalização e gestão no recebimento definitivo do serviço.

7.26.8 receber e dar encaminhamento imediato:

7.26.8.1. às denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, conforme o art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 12.174/2024;

7.26.8.2. à notificação formal de que a empresa contratada está descumprindo suas obrigações trabalhistas, enviada pelo trabalhador, sindicato, Ministério do Trabalho, Ministério Público, Defensoria Pública ou por qualquer outro meio idôneo.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no ***Anexo 1C – Indicadores de Níveis de Serviço.***

8.2. A escolha dos indicadores de níveis de serviço para esta contratação levou em consideração as orientações e os critérios estabelecidos na Portaria SGD/MGI SGD/MGI Nº 1.070, de 01/06/2023.

8.3. O BCB verificará o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço - NMS, com a apuração dos respectivos indicadores conforme detalhado nesta seção e no anexo **1C – Indicadores de Níveis de Serviços.**

8.4. A apuração dos indicadores não considerará os períodos de indisponibilidade justificados que se enquadrem nas seguintes hipóteses:

8.4.1 períodos de interrupção previamente acordados com o BCB;

8.4.2 interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução dos serviços (exemplo: suprimento de energia elétrica);

8.4.3 indisponibilidade de acesso ao ambiente e/ou aos sistemas da rede, motivada por razões incontroláveis (exemplo: desastres naturais);

8.4.4 falhas da infraestrutura que não aquela sob a responsabilidade da CONTRATADA;

8.4.5 falhas em serviços ou ativos de TIC que tenham sido causadas pela ação de servidores ou colaboradores do BCB não relacionados à CONTRATADA;

8.4.6 motivos de força maior (Exemplos: enchentes, terremotos ou calamidade pública); e

8.4.7 todos os demais casos não listados aqui, para os quais será dada à CONTRATADA a oportunidade de apresentar justificativa aos descumprimentos, devidamente fundamentada, por meio de ferramenta própria do BCB ou outro meio por ele indicado, cuja decisão em aceitá-la será a critério desta Autarquia.

8.5. Para apuração e comprovação da prestação do serviço, a CONTRATADA deverá entregar os relatórios detalhados, nos casos de descumprimento dos indicadores, contemplando todas as ocorrências de não atendimento.

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

8.6.1 não produziu os resultados acordados;

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

8.6.3 deixou de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou os utilizou com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

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

8.8.1 Verificação se a execução dos serviços está em conformidade com o objeto da contratação, observando-se as especificações técnicas;

8.8.2 registro de todas as ocorrências relacionadas com a execução dos serviços e as dificuldades encontradas no relacionamento com a CONTRATADA;

8.8.3 aferição dos níveis de serviço previstos em contrato; e

8.8.4 ateste da execução dos serviços para a efetivação de pagamentos.

Recebimento

8.9. A CONTRATADA deverá apresentar relatório de gestão contemplando os resultados obtidos para validação da equipe de fiscalização.

8.10. O relatório gerencial deve conter os resultados extraídos da ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC do BCB ou inseridos manualmente, se necessário, e contemplar:

a) Dados do Contrato;

b) Período da apuração;

c) Detalhamento dos resultados apurados para os indicadores;

d) Valor de abatimentos e valores a serem faturados;

e) Mudanças realizadas na equipe alocada no contrato;

f) Outras informações consideradas relevantes pelas partes.

8.11. A partir desse relatório, o CONTRATANTE dará o termo de ateste e autorizará a emissão da nota fiscal para faturamento, levando-se em conta eventuais abatimentos referentes a descumprimentos dos níveis mínimos de serviço determinados no **Anexo 1C – Indicadores de Níveis de Serviço**.

8.12. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante entrega de relatório com detalhamento dos serviços prestados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo, objeto da contratação.

8.13. O prazo para recebimento provisório 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.

8.14. 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.

8.15. 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.

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

8.17. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, será apurado 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 níveis de serviço estabelecidos no **Anexo 1C – indicadores de Níveis de Serviços**, o que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA.

8.18. Para efeito de aferição dos acordos de níveis de serviço estipulados, serão consideradas as entregas efetuadas dentro do período estipulado na ordem de serviço.

8.19. A aferição dos níveis de serviço será iniciada após a conclusão da etapa de transição e efetivo início da prestação do serviço. Nos primeiros 90 (noventa) dias valerão as metas de resultado iniciais e em seguida as metas definitivas.

8.20. Resguarda-se ao CONTRATANTE o direito de não receber o objeto incompleto ou incorreto, situação em que poderão ser aplicadas à CONTRATADA as penalidades previstas em lei, neste Termo de Referência e no Contrato.

8.20.1 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.

8.21. Ao final de cada período/evento de faturamento:

8.21.1 o fiscal técnico do contrato deverá 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 no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;

8.22. 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.

8.23. A Contratada fica obrigada 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.

8.24. 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.

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

8.25.1 Os testes e as demais provas para aferição da boa execução do objeto do contrato exigidos por normas técnicas oficiais correrão por conta da contratada.

8.26. 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.

8.27. 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.

8.28. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 5 (cinco) dias úteis, 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:

8.28.1 Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pela CONTRATADA, 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.

8.28.2 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 ao Contratado, por escrito, as respectivas correções;

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

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

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

8.29. 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 quanto à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

8.30. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pela CONTRATADA, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

8.31. 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.

8.32. A CONTRATADA deverá se responsabilizar por todos os ônus relativos à prestação dos serviços, inclusive impostos.

Procedimentos de Teste e Inspeção

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

8.33.1 Validação do serviço realizado, conforme descrição em sistema próprio; e

8.33.2 Aferição dos indicadores de nível de serviço de cada um dos times.

8.34. O CONTRATANTE reserva-se o direito de promover avaliações, inspeções e diligências visando esclarecer quaisquer situações relacionadas à prestação dos serviços contratados, sendo obrigação da CONTRATADA sanar as inconformidades identificadas.

8.35. O representante do CONTRATANTE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto no Art. 117 da Lei nº 14.133, de 2021.

Liquidação

8.36. O pagamento pela prestação dos serviços técnicos especializados de sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), será realizado em parcelas mensais, ou em período definido na OS, mediante apuração dos indicadores, pelo resultado obtido e homologado, aderente às especificações técnicas descritas no Edital.

8.37. A apresentação da Nota Fiscal pela CONTRATADA deverá ocorrer no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da autorização de faturamento emitida pelo CONTRATANTE. Sendo que o pagamento somente será autorizado após HOMOLOGAÇÃO pelo requisitante, condicionado este ato à verificação da conformidade e da adequação em relação aos serviços efetivamente prestados.

8.38. O valor a ser faturado será calculado após aplicação de eventuais abatimentos por descumprimento de níveis de serviço contratuais, conforme detalhado no item **9 – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO**, e no **Anexo 1C – Indicadores de Níveis de Serviços**, deste Termo de Referência.

8.39. 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, §3º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

8.40. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, nos casos 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.

8.41. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

I) o prazo de validade;

II) a data da emissão;

III) os dados do contrato e do órgão CONTRATANTE;

IV) o período respectivo de execução do contrato;

V) o valor a pagar; e

VI) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.42. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao CONTRATANTE.

8.43. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133/2021.

8.44. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

8.44.1 verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

8.44.2 identificar possível razão que impeça a participação em licitação/contratação no âmbito do órgão ou entidade, tais como a proibição de contratar com a Administração ou com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

8.45. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, 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.

8.46. 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.

8.47. Persistindo a irregularidade, o CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

8.48, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a CONTRATADA não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de pagamento

8.49. O pagamento será efetuado no prazo máximo 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.

8.50. No caso de atraso pelo CONTRATANTE, os valores devidos à CONTRATADA serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA de correção monetária.

Forma de pagamento

8.51. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA.

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

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

8.53.1 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.

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

Reajuste

8.55. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, **realizado em 17/07/2026.**

8.56. Após o interregno de um ano, em caso de pedido da CONTRATADA, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo CONTRATANTE, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

8.57. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

8.58. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

8.59. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

8.60. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

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

8.62. O reajuste será realizado por apostilamento.

Cessão de Crédito

8.63 As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação do CONTRATANTE.

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

8.63.2 Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte da CONTRATADA (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.

8.63.3 O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (CONTRATADA) 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.

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

8.64. O disposto nesta seção não afeta as operações de crédito de que trata a Instrução Normativa SEGES/MGI nº 82, de 21 de fevereiro de 2025, as quais ficam por esta regidas.

9. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

9.1. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pelo CONTRATANTE, conforme a tabela a seguir:

ID	Ocorrência	Glosa/Sanção
1	Ter praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação.	A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração.
2	Demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
3	Provocar intencionalmente a indisponibilidade da prestação dos serviços quanto aos componentes de software (sistemas, portais, funcionalidades, banco de dados, programas, relatórios, consultas, etc).	A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133, de 2021.
4	Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas da contratante.	A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133, de 2021.

5	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 0,5% do valor total do Contrato.
6	Deixar elaborar e/ou de cumprir o plano de transição e/ou repasse de conhecimento causando prejuízo à continuidade do(s) serviço (s).	Multa de 2% (dois por cento) calculada sobre o valor total do contrato.
7	Descumprimento dos indicadores previstos no **Anexo 1C – Indicadores de Níveis de Serviços**, cujo Valor de Glosa Mensal (VGLM) fique acima de 30% do valor mensal do contrato.	Advertência. Em caso de reincidência por 3 meses consecutivos, aplica-se multa de 0,5% do valor total do Contrato

Tabela 16 – Ocorrências e Sanções

9.2. 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 a CONTRATADA:

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

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

9.3. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, a CONTRATADA que:

a) der causa à inexecução parcial do contrato;

b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

c) der causa à inexecução total do contrato;

d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;

g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

9.4. A CONTRATADA que incorrer em qualquer das infrações previstas no item anterior serão aplicadas as seguintes sanções:

9.4.1 Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.4.2 Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do **item 9.3**., sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

9.4.3 Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do **item 9.3**., bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave.

9.4.4 Multa:

9.4.4.1. Moratória, para as infrações descritas no item 9.3., alinea “d”, de 0,25% (vinte e cinco centésimos por cento) por dia de atraso, até o limite de 5% (cinco por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida. No caso de reincidência, a multa de mora será calculada à razão de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso, até o limite de 10% (dez por cento), sobre o valor do documento de cobrança correspondente à obrigação em atraso;

9.4.4.2. moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia;

9.4.4.2.1. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para apresentação, suplementação ou reposição da garantia autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

*9.4.4.3. Compensatória, para as infrações relacionadas no **item 9.3.** alíneas “e” a “h” de 15% (quinze por cento) do valor da contratação;*

*9.4.4.4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista no **item 9.3.** na alínea “c”, de 20% (vinte por cento) do valor da contratação.*

*9.4.4.5. Compensatória, para a infração descrita no **item 9.3.,** acima na alínea “b”, de 10% (dez por cento) do valor da contratação limitado ao valor estimado dos itens prejudicados pela conduta do licitante.*

*9.4.4.6. Compensatória, para a infração descrita no **item 9.3.,** acima na alínea “a”, de 10% (dez por cento) do valor da obrigação não cumprida por inexecução parcial;*

9.5. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao CONTRATANTE.

9.6. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.

9.7. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

9.8. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo CONTRATANTE a CONTRATADA, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

9.9. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 22 (vinte e dois) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

9.10. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa a CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

9.10.1. Para a garantia da ampla defesa e contraditório, as notificações serão enviadas eletronicamente para os endereços de e-mail informados na proposta comercial, bem como os cadastrados pela empresa no SICAF.

9.11. Os endereços de e-mail informados na proposta comercial e/ou cadastrados no SICAF serão considerados de uso contínuo da empresa, não cabendo alegação de desconhecimento das comunicações a eles comprovadamente enviadas.

9.12. Na aplicação das sanções serão considerados:

a) a natureza e a gravidade da infração cometida;

b) as peculiaridades do caso concreto;

c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

d) os danos que dela provierem para o Contratante; e

e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

9.13. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei.

9.14. A personalidade jurídica da CONTRATADA poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de Referência ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o CONTRATADO, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

9.15. O CONTRATANTE deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal.

9.15.1 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

9.16. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.17. Os débitos da CONTRATADA para com a Administração Contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que a CONTRATADA possua com o mesmo órgão ora CONTRATANTE, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

10. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

10.1. 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, por se tratar de serviço comum de TIC, com padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos no Termo de Referência e em seus anexos. Não se aplica o critério de técnica e preço, nos termos do art. 36 da Lei nº 14.133/2021.O fornecedor não será selecionado por meio de contratação direta.

Regime de Execução

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

Exigências de habilitação

10.3. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação jurídica

10.4. 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;

10.5. 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.

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

10.7. 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;

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

10.10. 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.

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

10.12. 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;

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

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

10.15. 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.

10.16. 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

10.17. certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do interessado, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação/contratação, ou de sociedade simples;

10.18. certidão negativa de falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;

10.18.1 No caso de certidão positiva de recuperação judicial ou extrajudicial, o licitante deverá apresentar a comprovação de que o respectivo plano de recuperação foi acolhido judicialmente, na forma do art. 58, da Lei nº 11.101, de 09 de fevereiro de 2005, sob pena de inabilitação, devendo, ainda, comprovar todos os demais requisitos de habilitação.

10.19. balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, comprovando, índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), obtidos por meio da aplicação das seguintes fórmulas:

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

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

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

10.20. Caso a empresa 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 R$ 427.630,75** (quatrocentos e vinte e sete mil, seiscentos e trinta reais e sessenta e cinco centavos), correspondente a 10% (dez por cento) do valor total estimado anual da contratação aplicável para o contrato de serviço continuado.

10.21. Os indicadores fixados no item anterior deverão ser atingidos em cada um dos dois últimos exercícios sociais, sob pena de inabilitação;

10.22. Os documentos referidos nos itens e subitens anteriores limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos;

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

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

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

Qualificação Técnica

10.26. Declaração de que o fornecedor tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da contratação.

10.26.1 Essa declaração poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do interessado acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

10.27. A qualificação técnica da licitante se dará mediante a apresentação de atestados, firmados por entidade da Administração Pública Federal, Estadual, Distrital ou Municipal, direta ou indireta, ou por empresa privada, que comprovem sua aptidão para desempenho das atividades, conforme subitens a seguir:

10.27.1 Comprovação de aptidão para execução de serviço similar, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação, ou do item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

10.27.2 Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contrato(s) executado(s) com as seguintes características mínimas:

10.27.2.1. A licitante deverá comprovar a execução satisfatória de serviços de gerenciamento, planejamento, operação e monitoramento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), prestados em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana (24x7), por período mínimo ininterrupto de 1 (um) ano. A comprovação da experiência requerida deverá ser feita por meio de um ou mais atestados de capacidade técnica, emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, que evidenciem o desempenho das atividades e o período mínimo exigido.

10.27.2.2. Somente serão aceitos atestados de serviços prestados para o próprio BCB ou instituições financeiras enquadradas no segmento S1 ou S2, nos termos da Resolução nº 4.553, de 30 de janeiro de 2017 ou entidades operadoras de sistemas autorizados que façam parte de Infraestruturas do Mercado Financeiro (IMF). Em relação ao segmento S1, trata-se de instituições financeiras que possuem sistemas de informação com porte, características de negócio, nível de complexidade, desempenho, segurança e volume de dados similares aos do BCB, garantindo experiência do licitante em prestação de serviços desta natureza, minimizando riscos de continuidade em serviços críticos prestados pelo BCB ao Sistema Financeiro Nacional e à sociedade. O segmento S2, bem como as entidades que fazem parte das IMF, foram incluídas com o objetivo de ampliar a concorrência do certame. Ainda que representem instituições financeiras ou entidades de menor porte e com volume de transações inferior ao movimentado pelas enquadradas no segmento S1, são instituições com exposição significativa em relação ao PIB e que têm ambientes computacionais robustos. Portanto, permitir a participação de licitantes que tenham experiência em prestar serviços para instituições do segmento S2 e entidades das IMF representa risco aceitável;

10.27.3 Serão admitidos, para fins de comprovação, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante.

10.27.4 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 do CONTRATANTE e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos.

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

10.28. Serão aceitos atestados ou outros documentos hábeis emitidos por entidades estrangeiras quando acompanhados de tradução para o português, salvo se comprovada a inidoneidade da entidade emissora.

10.29. A apresentação, pelo fornecedor, de certidões ou atestados de desempenho anterior emitido em favor de consórcio do qual tenha feito parte será admitida, desde que atendidos os requisitos do art. 67, §§ 10 e 11, da Lei nº 14.133/2021 e regulamentos sobre o tema.

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

Disposições gerais sobre habilitação

10.31. Quando permitida a participação na licitação/contratação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

10.32. Na hipótese de o fornecedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para assinatura do contrato ou da ata de registro de preços ou do aceite do instrumento equivalente, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

10.33. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

10.34. Se o fornecedor for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o fornecedor for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto para atestados de capacidade técnica, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

10.35. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

Parâmetros de Referência para Análise de Exequibilidade de Preços

10.36. Considerando que o objeto da presente contratação consiste na prestação de serviços especializados de operação, monitoramento e sustentação da infraestrutura de TIC e dos Data Centers do Banco Central do Brasil, caracterizados por elevada complexidade técnica, criticidade operacional e necessidade de execução contínua, a Administração avaliou a conveniência de adotar parâmetro complementar para análise da exequibilidade das propostas. Embora a Lei nº 14.133/2021 estabeleça hipótese de presunção relativa de inexequibilidade para propostas com valor inferior a 50% (cinquenta por cento) do valor estimado da contratação, tal parâmetro legal não impede que a Administração, diante das peculiaridades do caso concreto e mediante motivação técnica adequada, utilize critérios adicionais para avaliar a sustentabilidade econômico-operacional das propostas, desde que preservados o contraditório, a motivação da decisão e a possibilidade de o licitante demonstrar a viabilidade do valor ofertado.

10.37. O valor mensal estimado mensal da contratação corresponde a R$ 356.358,96 (trezentos e cinquenta e seis mil, trezentos e cinquenta e oito reais e noventa e seis centavos). Considerando o histórico da contratação vigente, bem como a necessidade de assegurar a sustentabilidade econômico-financeira da futura contratação, será utilizado como parâmetro complementar para análise de exequibilidade **o valor mensal de R$ 292.748,88 (duzentos e noventa e dois mil, setecentos e quarenta e oito reais e oitenta e oito centavos), correspondente a aproximadamente 82,15% do valor mensal estimado da contratação.** Este valor referência foi apurado pela Administração com base na execução contratual vigente, devidamente atualizado pelos reajustes aplicáveis. Essa opção metodológica busca preservar a aderência da análise à realidade operacional observada no Banco Central do Brasil, uma vez que o contrato atualmente vigente vem sendo executado com qualidade satisfatória em relação aos níveis de serviço pactuados, apesar da CONTRATADA ter manifestado formalmente sua recusa em prorrogar o ajuste nas condições propostas, em função do desequilíbrio econômico-financeiro do contrato, conforme registrado no Ofício nº 02 /2026-SRT (doc. 08), de 30/04/2026, no qual apresenta justificativas para a impossibilidade de manutenção das condições contratuais durante o período adicional de vigência inicialmente previsto.

10.38. O valor mensal apurado de **R$ 292.748,88 (duzentos e noventa e dois mil, setecentos e quarenta e oito reais e oitenta e oito centavos) será utilizado como parâmetro de referência para avaliação da exequibilidade da proposta apresentada.** Sendo assim, planilhas de custo que tiverem Custo Total Mensal inferior a esse valor estarão sujeitas a análise técnica mais aprofundada da viabilidade da proposta, por caracterizarem indício objetivo de possível inexequibilidade, nos termos do art. 59, § 2º, da Lei nº 14.133/2021.

10.39. A existência de indício de inexequibilidade não implicará desclassificação automática da proposta, devendo ser assegurada ao licitante a oportunidade de demonstrar a viabilidade econômica e operacional da execução do objeto, mediante diligência promovida pela Administração e análise técnica complementar

da proposta, observados os princípios do contraditório, da motivação da decisão administrativa e da seleção da proposta mais vantajosa.

Procedimento de Verificação e Comprovação

10.40. A análise de exequibilidade avaliará a coerência e a compatibilidade entre os valores constantes da proposta e os preços efetivamente observados em contratos referenciados em atestados apresentados e validados em atendimento à comprovação da Qualificação Técnica da licitante, conforme descrito nos **itens 10.26 a 10.30.**, deste Termo de Referência.

10.41. A licitante que ofertar Custo Total Mensal inferior ao parâmetro de referência para presunção de inexequibilidade deverá, adicionalmente, apresentar Planilha de Custo Mensal por Perfil, nos moldes da que se segue, consolidando os valores da proposta por cada perfil.

Código do Perfil	Perfil Profissional de Referência	Quantidade de Profissionais	Custo Unitário Mensal	Custo Total Mensal
GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1	R$ 23.231,47	R$ 23.231,47
ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior	6	R$ 13.628,97	R$ 81.773,82
ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional Pleno	4	R$ 9.577,41	R$ 38.309,64
ASUPCOMP-01	Analista de suporte computacional Júnior	8	R$ 7.638,36	R$ 61.106,88
TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	4	R$ 6.168,62	R$ 24.674,47
GERINF	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1	R$ 34.752,99	R$ 34.752,99
ARED-02	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	1	R$ 11.743,13	R$ 11.743,13
ARED-01	Analista de redes e de comunicação de dados Júnior	2	R$ 8.578,24	R$ 17.156,48
			Custo Total Mensal	**R$ 292.748,88**

Tabela 17 - Planilha de Custo Mensal por Perfil

10.42. Havendo, na Planilha de Custo Mensal por Perfil fornecida pela licitante, custo Unitário Mensal por perfil profissional inferior ao descrito na planilha do item anterior, para fins de análise de

exequibilidade, o licitante deverá comprovar, utilizando contratos referenciados nos atestados comprobatórios de aptidão/capacidade técnica:

I – Que os serviços foram prestados por valores iguais ou inferiores aos valores ofertados na proposta, consideradas as condições equivalentes de execução e níveis de serviço exigidos; e

II – Que os serviços foram executados por profissionais cujas qualificações (formação, experiência etc.) e atribuições sejam compatíveis com perfil profissional equivalente descrito no **Anexo 1B – Qualificação Profissional**;

10.43. Para cada perfil profissional com custo inferior à referência, deve ser apresentado quadro que contenha, no mínimo, **as informações de 1 (um) profissional por perfil**, usando modelo a seguir:

Código do Perfil na Planilha de Custo Mensal por Perfil	Informar o código do Perfil presente na *Tabela 17 - Planilha de Custo Mensal por Perfil* que terá valor igual ou inferior comprovado por meio de contrato do atestado.
Número do Perfil no Anexo 1B	Número de 1 a 9 que identifica o perfil no **Anexo 1B – Qualificação Profissional.**
Perfil do Contrato de Referência	Código, nome e descrição do perfil que será usado no contrato de referência para comprovação de exequibilidade.
Referência de Qualificação	Elencar, referenciando documentação apresentada para habilitação técnica, nome de documentos, páginas, itens e trechos que contém a comprovação de que perfil de referência tem qualificação compatível com o perfil do Anexo 1B e o racional para sustentar essas referências.
Referência de Prestação do Serviço	Elencar, referenciando documentação apresentada para habilitação técnica, nome de documentos, páginas, itens e trechos que contém a comprovação de que o serviço foi efetivamente prestado e o racional para sustentar essas referências.
Referência de Custo Unitário Mensal do Perfil	Elencar, referenciando documentação apresentada para habilitação técnica, nome de documentos, páginas, itens e trechos que contém dados que comprovem o Custo Unitário Mensal do perfil no contrato de referência, acompanhado de racional e memória de cálculo para sustentar o custo apresentado, englobando, inclusive, a correção monetária do valor do contrato.

a) Para códigos de Perfil presentes em mais de um perfil profissional do **Anexo 1B – Qualificação Profissional**, pode ser usado, para efeito de comprovação, qualquer um dos perfis, bastando, para tanto, indicar o número correto no quadro de comprovação.

b) Admite-se a utilização, como evidência, de perfis com denominações distintas, desde que haja compatibilidade material entre experiência, atribuições e qualificações do **Anexo 1B – Qualificação Profissional**.

c) O custo de cada perfil profissional deve ser apurado com base no último valor vigente no contrato apresentado, devidamente atualizado pelo Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) para períodos cobertos por sua série histórica e, para períodos anteriores, pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA). A licitante deverá indicar a data-base do valor utilizado, o índice aplicado, o período de atualização e a memória de cálculo correspondente.

d) Caso o contrato tenha como unidade contratada o custo da hora ou UST, deve ser considerado, para efeito de contabilização do custo unitário mensal do perfil, um total de 168 horas de serviço prestado, equivalente à média de 21 dias úteis por mês (168 horas mensais = 21 dias x 8 horas por dia), salvo quando o contrato de referência demonstrar, de forma objetiva, carga horária mensal ou unidade de equivalência distinta e compatível com o perfil analisado.

10.44. Para comprovação da compatibilidade do perfil de um contrato de referência com a qualificação técnica do **Anexo 1B – Qualificação Profissional**, a licitante poderá apresentar, adicionalmente:

a) relação dos profissionais que atuaram nos contratos executados pelo licitante no período de 12 (doze) meses utilizado na análise constante nos **itens (10.26 a 10.30.)** Qualificação Técnica;

b) período de atuação de cada profissional;

c) comprovação de vínculo dos profissionais com o licitante;

d) currículos que evidenciem formação e experiência compatíveis com o perfil exercido;

e) comprovação de que o profissional esteve alocado em instituição financeiras enquadradas nos segmentos prudenciais S1 ou S2, em Infraestrutura do Mercado Financeiro (IMF) autorizada pelo Banco Central do Brasil, ou no próprio Banco Central do Brasil.

f) breve descrição das atividades e atribuições do profissional no último posto ocupado.

10.45. A documentação apresentada deverá permitir a identificação ou estimativa do custo individual por perfil profissional, de forma a possibilitar a verificação de sua contribuição ao custo total da proposta.

Avaliação Final da Exequibilidade

10.46. O CONTRATANTE avaliará se os elementos apresentados demonstram a viabilidade da proposta, mediante verificação da compatibilidade dos preços ofertados com os valores praticados em contratos anteriores e da adequação das qualificações dos profissionais aos perfis exigidos para a execução dos serviços.

10.47. A insuficiência ou inconsistência da demonstração constituirá indício relevante de inexequibilidade, assegurando-se diligência e oportunidade de complementação documental antes de eventual desclassificação.

10.48. Serão considerados exequíveis os preços e custos propostos quando demonstrada, pela licitante, a viabilidade econômico-operacional para execução do objeto nas condições exigidas, observados os requisitos técnicos e os níveis de serviço estabelecidos, assegurada a realização de diligências quando cabível.

10.49. A comprovação de vínculo entre o profissional e o licitante poderá ser realizada por qualquer meio idôneo e juridicamente válido compatível com o modelo de negócio, incluindo, conforme o caso, CTPS, contrato de trabalho, contrato de prestação de serviços, contrato social, notas fiscais, declarações com documentação de suporte ou equivalentes, sem exigência de regime específico como condição de aceitabilidade.

10.50. Constitui indício de inexequibilidade a proposta que, no valor global ou em elementos relevantes, não demonstre viabilidade econômico-financeira para adequada execução, inclusive por inconsistência relevante entre custos informados e elementos de comprovação apresentados.

10.51. Concluída a análise, o CONTRATANTE comparará os valores praticados nos contratos de referência, devidamente atualizados e em condições equivalentes de execução, com os valores unitários

ofertados, verificando se os elementos apresentados demonstram compatibilidade suficiente para sustentar a viabilidade econômico-operacional da proposta.

10.52. Persistindo insuficiência de demonstração, o Pregoeiro promoverá diligência e notificará o licitante para apresentação de justificativas e documentação complementar aptas a demonstrar a viabilidade antes de qualquer decisão de desclassificação.

Evidências e Período de Análise

10.53. Para fins de avaliação (comprovação) de exequibilidade, as evidências e documentos deverão ser apresentados pelo licitante juntamente com a proposta ajustada.

10.54. As evidências e documentos de comprovação de exequibilidade deverão referenciar os mesmos contratos executados no mesmo período de 12 (doze) meses utilizado para fins de comprovação da qualificação técnica-operacional **(itens 10.26 a 10.30).**

10.55. O período de 12 (doze) meses deverá ser informado pelo licitante na proposta ajustada, juntamente com as evidências e documentos exigidos nesta seção.

10.56. Somente serão considerados, para fins de avaliação, os contratos executados sem aplicação definitiva de sanção administrativa grave ou registro de inadimplemento relevante que comprometa sua utilização como referência de execução satisfatória, não afastada a possibilidade de avaliação de descumprimentos pontuais, glosas ou ocorrências ordinárias, desde que devidamente contextualizados e incapazes de comprometer a demonstração de exequibilidade.

10.57. Não comprovado o atendimento aos critérios editalícios de exequibilidade no período indicado pelo licitante ou no período considerado de ofício **(itens 10.54 e 10.55),** a CONTRATANTE concederá, uma única vez, oportunidade para indicação de novo período ininterrupto de 12 (doze) meses, para fins de reavaliação.

10.58. Inexistindo indicação de período, ou não demonstrado o atendimento aos critérios no período indicado, nos termos dos **itens 10.54, 10.55 e 10.56**, a proposta será considerada inexequível, observado o contraditório, a motivação da decisão e a possibilidade de diligência, quando cabível.

10.59. A indicação de período alternativo visa permitir a correção de eventual erro e a demonstração de atendimento aos critérios de exequibilidade, sem prejuízo da avaliação de indícios objetivos e da realização de diligências para esclarecimentos e complementações.

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

*11.1. O valor máximo aceitável para a contratação, considerando o período de 48 (quarenta e oito) meses, é de **R$ 17.105.230,08** (dezessete milhões, cento e cinco mil, duzentos e trinta reais e oito centavos), conforme os custos unitários e a estimativa de custo total detalhados no item **11 do Estudo Técnico Preliminar (ETP)**, que integra este Termo de Referência como apêndice.*

11.2. A estimativa de preços foi elaborada em conformidade com a Portaria SGD/MGI Nº 1.070, de 1º de junho de 2023, e seus anexos, que cumpre o disposto na Instrução Normativa Seges/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, para fins de pesquisa de preços, e o cálculo do valor estimado da contratação foi realizado de acordo com as orientações contidas na referida Portaria.

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos previstos no Plano Anual de Contratações 2026 do BCB, conforme detalhado no item 2.8 deste Termo de Referência, sendo oriundos do OGU (Orçamento Geral da União) e do OAM (Orçamento da Autoridade Monetária).

12.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

12.2.1 OGU/Sisbacen:

I. *Gestão/unidade:* 17804/173057
II. *Fonte de recursos:* 1050000022
III. *Programa de trabalho:* 232523
IV. *Elemento de despesa:* 339040
V. *Plano interno: BCBSIBC21B1*

12.2.2 OAM

i. Código: 40.10.1.001-5

ii. Conta: 3990.10.03-1

12.2.3 Considerando que o objeto consiste em prestação continuada de serviços de TIC, classificada na natureza de despesa 3390.40, certifica-se a observância do art. 3º do Decreto nº 10.193/2019, no que couber.

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

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1. As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas.

Cronograma Físico Financeiro

13.2. Os serviços serão entregues mensalmente ou em prazo estipulado na ordem de serviço, sendo a despesa mensal global estimada no valor de **R$356.358,96 (trezentos e cinquenta e seis mil, trezentos e cinquenta e oito reais e noventa e seis centavos).**

13.3. Os pagamentos serão efetuados a partir do início da efetiva prestação do serviço, após a conclusão da fase de transição, sendo este o evento relevante para fins de representação do cronograma físico financeiro.

13.4. O quadro a seguir apresenta o impacto econômico-financeiro previsto, considerando o início da prestação do serviço a partir de abril de 2027:

Evento	Prazo	Valor
Prestação de Serviço - 2027	01/4/2027 a 31/12/2027	R$3.207.230,64
Prestação de Serviço - 2028	01/01/2028 a 31/12/2028	R$4.276.307,52
Prestação de Serviço - 2029	01/01/2029 a 31/12/2029	R$4.276.307,52
Prestação de Serviço - 2030	01/01/2030 a 31/12/2030	R$4.276.307,52
Prestação de Serviço - 2031	01/01/2031 a 31/03/2031	R$1.069.076,88
Total	**48 meses**	**R$17.105.230,08**

Integrante Requisitante	Integrante Técnico	Integrante Técnico	Integrante Administrativo
André Metello Lucci	*Alfredo Rodrigues da Silva*	*Bruno Viana de Souza*	*Iuri Sousa da Rocha*
Chefe de Subunidade	*Assessor Pleno*	*Assessor Sênior*	*Técnico*
Matrícula: 0.740.462-X	***Matrícula: 0.485.324-5***	***Matrícula: 1.699.978-9***	***Matrícula:*** **4.477.502-4**

13.5. Considerando que as especificações técnicas e demais informações já inseridas neste processo apresentam as justificativas para a contratação pretendida e os benefícios a serem alcançados, atendendo às necessidades e ao interesse do Banco Central do Brasil, aprovo este documento.

Autoridade Máxima da Área de TIC
_____ Caio Moreira Fernandes Mat. 1.708.299-4 Chefe de Unidade

Brasília, 17 de agosto de 2026

Aprovo,

Autoridade Competente
_____ *Octávio do Vale Rocha* *Chefe Adjunto de Unidade* ***Matrícula: 7.641.320-9***

14. 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.

ALFREDO RODRIGUES DA SILVA

Integrante Técnico

ANDRE METELLO LUCCI

Integrante Requisitante

BRUNO VIANA DE SOUZA

Integrante Técnico

OCTAVIO DO VALE ROCHA

Autoridade Competente

CAIO MOREIRA FERNANDES

Autoridade Máxima da Área de TIC

IURI SOUSA DA ROCHA

Integrante Administrativo