

Aviso de
CONTRATAÇÃO DIRETA

064/2023

CONTRATANTE (UASG)

160530

OBJETO

menor preço

VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO

R\$ 12.300,00

DATA DA SESSÃO

De 26/10/2023

HORÁRIO DA FASE DE LANCES

Das 08:00h às 14:00h – horário de Brasília-DF

CRITÉRIO DE JULGAMENTO:

menor preço por item

PREFERÊNCIA ME/EPP/EQUIPARADAS

SIM

Sumário

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO DIRETA.....	3
2. PARTICIPAÇÃO NA DISPENSA ELETRÔNICA.....	4
3. INGRESSO NA DISPENSA ELETRÔNICA E CADASTRAMENTO DA PROPOSTA INICIAL.....	5
4. FASE DE LANCES.....	7
5. JULGAMENTO E ACEITAÇÃO DAS PROPOSTAS.....	8
6. HABILITAÇÃO.....	9
7. CONTRATAÇÃO.....	10
8. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.....	11
9. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS.....	13



**MINISTÉRIO DA DEFESA
EXÉRCITO BRASILEIRO
BASE DE ADMINISTRAÇÃO E APOIO DO COMANDO MILITAR DO OESTE**

AVISO DE CONTRATAÇÃO DIRETA Nº 67/2023

(Processo Administrativo n.º 64194.003275/2023-52)

Torna-se público que a Base de Administração e Apoio ao Comando Militar do Oeste, por meio da Seção de Aquisições, Licitações e Contratos, realizará Dispensa Eletrônica, com critério de julgamento menor preço, na hipótese do art. 75, inciso II, nos termos da Lei n.º 14.133, de 1º de abril de 2021, da Instrução Normativa Seges/ME nº 67, de 2021, do Decreto nº 11.462, de 31 de março de 2023, e demais normas aplicáveis.

Data da sessão: 26/10/2023

Horário da Fase de Lances: 08:00h às 14:00h horário de Brasília - DF

Link: <https://www2.comprasnet.gov.br/siasgnet-dc>

Critério de Julgamento: menor preço

Regime de Execução: Empreitada por Preço Unitário

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO DIRETA

1.1.O objeto do presente procedimento é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação, por dispensa de licitação, de empresa para fornecimento de prestação de Serviço continuado de conexão à internet na velocidade de 100 Mbps, sem franquia de dados (ilimitado) com a prestação de Serviço de instalação de conexão à internet, com o fornecimento dos equipamentos (comodato), conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Aviso de Contratação Direta e seus anexos.

1.1.1.Havendo mais de um item, faculta-se ao fornecedor a participação em quantos forem de seu interesse.

1.2.O critério de julgamento adotado será o menor preço, observadas as exigências contidas neste Aviso de Contratação Direta e seus Anexos quanto às especificações do objeto.

2. PARTICIPAÇÃO NA DISPENSA ELETRÔNICA.

2.1.A participação na presente dispensa eletrônica ocorrerá por meio do Sistema de Dispensa Eletrônica, ferramenta informatizada integrante do Sistema de Compras do Governo Federal – Compras.gov.br, disponível no Portal de Compras do Governo Federal, no endereço eletrônico www.gov.br/compras.

2.1.1.O procedimento será divulgado no Compras.gov.br e no Portal Nacional de Contratações Públicas - PNCP, e encaminhado automaticamente aos fornecedores registrados no Sistema de Registro Cadastral Unificado - Sicaf, por mensagem eletrônica, na correspondente linha de fornecimento que pretende atender.

2.1.2.O Compras.gov.br poderá ser acessado pela web ou pelo aplicativo Compras.gov.br.

2.1.3.O fornecedor é o responsável por qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante no Sistema de Dispensa Eletrônica, não cabendo ao provedor do Sistema ou ao órgão entidade promotor do procedimento a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros não autorizados.

2.2. Não poderão participar desta dispensa de licitação os fornecedores:

2.2.1. que não atendam às condições deste Aviso de Contratação Direta e seu(s) anexo(s);

2.2.2. estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

2.2.3. que se enquadrem nas seguintes vedações:

- a) autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a contratação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;
- b) empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a contratação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;
- c) pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da contratação, impossibilitada de contratar em decorrência de sanção que lhe foi imposta;
- d) aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na dispensa de licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;
- e) empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

- f) pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do aviso, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista.
- 2.2.3.1. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico;
- 2.2.3.2. O disposto na alínea “c” aplica-se também ao fornecedor que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do fornecedor;
- 2.2.4. organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário); e
- 2.3. Será permitida a participação de cooperativas, desde que apresentem demonstrativo de atuação em regime cooperado, com repartição de receitas e despesas entre os cooperados e atendam ao art. 16 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 2.3.1. Em sendo permitida a participação de cooperativas, serão estendidas a elas os benefícios previstos para as microempresas e empresas de pequeno porte quando elas atenderem ao disposto no art. 34 da Lei n.º 11.488, de 15 de junho de 2007.
- 2.4. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da dispensa eletrônica ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do art. 9º da Lei n.º 14.133, de 2021.

3. INGRESSO NA DISPENSA ELETRÔNICA E CADASTRAMENTO DA PROPOSTA INICIAL

- 3.1.O ingresso do fornecedor na disputa da dispensa eletrônica ocorrerá com o cadastramento de sua proposta inicial, na forma deste item.
- 3.2.O fornecedor interessado, após a divulgação do Aviso de Contratação Direta, encaminhará, exclusivamente por meio do Sistema de Dispensa Eletrônica, a proposta com a descrição do objeto ofertado, a marca do produto, quando for o caso, e o preço ou o desconto, até a data e o horário estabelecidos para abertura do procedimento.
 - 3.2.1.O fornecedor NÃO poderá oferecer proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto para contratação.
 - 3.2.2. Não será admitida a previsão de preços diferentes em razão de local de entrega ou de acondicionamento, tamanho de lote ou qualquer outro motivo.
- 3.3. Todas as especificações do objeto contidas na proposta, em especial o preço ou o desconto ofertados, vinculam a Contratada.
- 3.4. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto;

- 34.1. A proposta deverá conter declaração de que compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.
- 34.2. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do fornecedor, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.
- 3.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será aquela correspondente à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.
- 3.6. Independentemente do percentual do tributo que constar da planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos pela legislação vigente.
- 3.7.A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar os serviços nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.
- 3.8.O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 dias, a contar da data de sua apresentação.
- 3.9. No cadastramento da proposta inicial, o fornecedor deverá, também, assinalar Termo de Aceitação, em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:
- 3.9.1. que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;
 - 3.9.2. que está ciente e concorda com as condições contidas no Aviso de Contratação Direta e seus anexos;
 - 3.9.3. que se responsabiliza pelas transações que forem efetuadas no sistema, assumindo-as como firmes e verdadeiras;
 - 3.9.4. que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, de que trata o art. 93 da Lei nº 8.213/91.
 - 3.9.5. que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;
- 3.10.O fornecedor organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 3.11.O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021.

- 3.12. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, fica facultado ao fornecedor, ao cadastrar sua proposta inicial, a parametrização de valor final mínimo, com o registro do seu lance final aceitável (menor preço).
- 3.12.1. Feita essa opção os lances serão enviados automaticamente pelo sistema, respeitados os limites cadastrados pelo fornecedor e o intervalo mínimo entre lances previsto neste aviso.
- 3.12.1.1. Sem prejuízo do disposto acima, os lances poderão ser enviados manualmente, na forma da seção respectiva deste Aviso de Contratação Direta;
- 3.12.2. O valor final mínimo poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, desde que não assuma valor superior a lance já registrado por ele no sistema.
- 3.12.3. O valor mínimo parametrizado possui caráter sigiloso aos demais participantes do certame e para o órgão ou entidade contratante. Apenas os lances efetivamente enviados poderão ser conhecidos dos fornecedores na forma da seção seguinte deste Aviso.

4. FASE DE LANCES

- 4.1. A partir da data e horário estabelecidos neste Aviso de Contratação Direta, a sessão pública será automaticamente aberta pelo sistema para o envio de lances públicos e sucessivos, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo encerrado no horário de finalização de lances também já previsto neste aviso.
- 4.2. Iniciada a etapa competitiva, os fornecedores deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 4.2.1. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item.
- 4.3. O fornecedor somente poderá oferecer valor inferior ou percentual de desconto superior ao último lance por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 4.3.1. O fornecedor poderá oferecer lances sucessivos iguais ou superiores ao lance que esteja vencendo o certame, desde que inferiores ao menor por ele ofertado e registrado pelo sistema, sendo tais lances definidos como “lances intermediários” para os fins deste Aviso de Contratação Direta.
- 4.3.2. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao que cobrir a melhor oferta é de 10,00 (dez reais).
- 4.4. Havendo lances iguais ao menor já ofertado, prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro no sistema.
- 4.5. Caso o fornecedor não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 4.6. Durante o procedimento, os fornecedores serão informados, em tempo real, do valor do menor lance ou do maior desconto registrado, vedada a identificação do fornecedor.
- 4.7. Imediatamente após o término do prazo estabelecido para a fase de lances, haverá o seu encerramento, com o ordenamento e divulgação dos lances, pelo sistema, em ordem crescente de classificação.
- 4.7.1. O encerramento da fase de lances ocorrerá de forma automática pontualmente no horário indicado, sem qualquer possibilidade de prorrogação e não havendo tempo aleatório ou mecanismo similar.

5. JULGAMENTO E ACEITAÇÃO DAS PROPOSTAS

- 5.1. Encerrada a fase de lances, quando a proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou abaixo do desconto definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas.
 - 5.1.1. Neste caso, será encaminhada contraproposta ao fornecedor que tenha apresentado o menor preço ou o maior desconto, para que seja obtida a melhor proposta compatível em relação ao estipulado pela Administração.
 - 5.1.2. A negociação poderá ser feita com os demais fornecedores classificados, exclusivamente por meio do sistema, respeitada a ordem de classificação, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo ou abaixo do desconto definido para a contratação.
- 5.2. Em qualquer caso, concluída a negociação, se houver, o resultado será divulgado a todos e registrado na ata do procedimento da dispensa eletrônica, devendo esta ser anexada aos autos do processo de contratação.
- 5.3. Constatada a compatibilidade entre o valor da proposta e o estipulado para a contratação, será solicitado ao fornecedor o envio da proposta adequada ao último lance ofertado ou ao valor negociado, se for o caso, acompanhada dos documentos complementares, quando necessários.
- 5.4. Encerrada a etapa de negociação, se houver, o pregoeiro verificará se o fornecedor provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133/2021, legislação correlata e nos itens 2.2. e seguintes deste Aviso, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no processo de contratação direta ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:
 - 5.4.1. SICAF;
 - 5.4.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>); e
 - 5.4.3. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>).
- 5.5. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa fornecedora e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992.
- 5.6. Caso conste na Consulta de Situação do fornecedor a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o órgão diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas. (IN nº 3/2018, art. 29, caput)
 - 5.6.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros. (IN nº 3/2018, art. 29, §1º).
 - 5.6.2. O fornecedor será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação. (IN nº 3/2018, art. 29, §2º).
 - 5.6.3. Constatada a existência de sanção, o fornecedor será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.
- 5.7. Verificadas as condições de participação, o gestor examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Aviso de Contratação Direta e em seus anexos.
- 5.8. Será desclassificada a proposta vencedora que:

- 5.8.1. conter vícios insanáveis;
- 5.8.2. não obedecer às especificações técnicas pormenorizadas neste aviso ou em seus anexos;
- 5.8.3. apresentar preços inexequíveis.
- 5.8.4. não tiver sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;
- 5.8.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste aviso ou seus anexos, desde que insanável.
- 5.9. Quando o fornecedor não conseguir comprovar que possui ou possuirá recursos suficientes para executar a contento o objeto, será considerada inexequível a proposta de preços ou menor lance que:
 - 5.9.1. for insuficiente para a cobertura dos custos da contratação, apresente preços global ou unitários simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da dispensa não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio fornecedor, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.
 - 5.9.2. apresentar um ou mais valores da planilha de custo que sejam inferiores àqueles fixados em instrumentos de caráter normativo obrigatório, tais como leis, medidas provisórias e convenções coletivas de trabalho vigentes.
- 5.10. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que o fornecedor comprove a exequibilidade da proposta.
- 5.11. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço.
 - 5.11.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;
 - 5.11.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.
- 5.12. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.
- 5.13. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, será examinada a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.
- 5.14. Havendo necessidade, a sessão será suspensa, informando-se no “chat” a nova data e horário para a sua continuidade.
- 5.15. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, será iniciada a fase de habilitação, observado o disposto neste Aviso de Contratação Direta.

6. HABILITAÇÃO

- 6.1. Os documentos a serem exigidos para fins de habilitação, **nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021**, constam do Termo de Referência e serão solicitados do fornecedor mais bem classificado na fase de lances.
- 6.2. A habilitação dos fornecedores será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.
 - 6.2.1. É dever do fornecedor atualizar previamente as comprovações constantes do SICAF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, quando solicitado, a respectiva documentação atualizada.

- 6.2.2.O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do fornecedor, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s).
- 6.3. Na hipótese de necessidade de envio de documentos complementares, indispensáveis à confirmação dos já apresentados para a habilitação, ou de documentos não constantes do SICAF, o fornecedor será convocado a encaminhá-los, em formato digital, por meio do sistema, no prazo de 2(duas) horas, sob pena de inabilitação. (art. 19, § 3º, da IN Seges/ME nº 67, de 2021).
- 6.4. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.
- 6.5. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.
- 6.6. 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.
- 6.7. 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.
- 6.8.O fornecedor provisoriamente vencedor em um item, que estiver concorrendo em outro item, ficará obrigado a comprovar os requisitos de habilitação cumulativamente, isto é, somando as exigências do item em que venceu às do item em que estiver concorrendo, e assim sucessivamente, sob pena de inabilitação, além da aplicação das sanções cabíveis.
- 6.8.1.Não havendo a comprovação cumulativa dos requisitos de habilitação, a inabilitação recairá sobre o(s) item(ns) de menor(es) valor(es) cuja retirada(s) seja(m) suficiente(s) para a habilitação do fornecedor nos remanescentes.
- 6.9. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, a sessão será suspensa, sendo informada a nova data e horário para a sua continuidade.
- 6.10. Será inabilitado o fornecedor que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Aviso de Contratação Direta.
- 6.10.1. Na hipótese de o fornecedor não atender às exigências para a habilitação, o órgão ou entidade examinará a proposta subsequente, e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda às especificações do objeto e as condições de habilitação
- 6.11. Constatado o atendimento às exigências de habilitação, o fornecedor será habilitado.

7. CONTRATAÇÃO

- 7.1. Após a homologação e adjudicação, caso se conclua pela contratação, será firmado Termo de Contrato ou emitido instrumento equivalente.
- 7.2.O adjudicatário terá o prazo de 2(dois) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de Contrato **OU** aceitar instrumento equivalente, conforme o caso (Nota de Empenho/Carta Contrato/Autorização), sob pena de decair o direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste Aviso de Contratação Direta.

7.2.1. Alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR), disponibilização de acesso ao sistema de processo eletrônico para esse fim ou outro meio eletrônico, para que seja assinado e devolvido no prazo de 2 (dois) dias, a contar da data de seu recebimento ou da disponibilização do acesso ao sistema de processo eletrônico.

7.2.2. O prazo previsto no subitem anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por solicitação justificada do adjudicatário e aceita pela Administração.

7.3. O prazo de vigência da contratação é o estabelecido no Termo de Referência.

7.4. Na assinatura do contrato ou do instrumento equivalente será exigida a comprovação das condições de habilitação e contratação consignadas neste aviso, que deverão ser mantidas pelo fornecedor durante a vigência do contrato.

8. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

8.1. Comete infração administrativa o fornecedor que praticar quaisquer das hipóteses previstas no art. 155 da Lei nº 14.133, de 2021, quais sejam:

8.1.1. dar causa à inexecução parcial do contrato;

8.1.2. dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

8.1.3. dar causa à inexecução total do contrato;

8.1.4. deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

8.1.5. não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

8.1.6. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

8.1.7. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação direta sem motivo justificado;

8.1.8. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a dispensa eletrônica ou a execução do contrato;

8.1.9. fraudar a dispensa eletrônica ou praticar ato fraudulento na execução do

contrato; 8.1.10. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

8.1.10.1. Considera-se comportamento inidôneo, entre outros, a declaração falsa quanto às condições de participação, quanto ao enquadramento como ME/EPP ou o conluio entre os fornecedores, em qualquer momento da dispensa, mesmo após o encerramento da fase de lances.

8.1.11. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos deste certame.

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

8.2. O fornecedor que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens anteriores ficará sujeito, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes

sanções:

- a) Advertência pela falta do subitem 8.1.1. deste Aviso de Contratação Direta, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- b) Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor estimado do(s) item(s) prejudicado(s) pela conduta do fornecedor, por qualquer das infrações dos subitens 8.1.1. a 8.1.12.;
- c) Impedimento de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, nos casos dos subitens 8.1.2. a 8.1.7. deste Aviso de Contratação Direta, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- d) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, nos casos dos subitens 8.1.8. a 8.1.12., bem como nos demais casos que justifiquem a imposição da penalidade mais grave;

8.3.A aplicação das sanções previstas neste Aviso de Contratação Direta não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Contratante (art. 156, §9º)

8.4. Todas as sanções previstas neste Aviso poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º).

8.5. Antes da aplicação da multa, será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157)

8.6. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º).

8.7. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 60 (*sessenta*) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

8.8.A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, 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.

8.9. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º):

8.10. a natureza e a gravidade da infração

cometida; 8.11.as peculiaridades do caso concreto;

8.12.as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

8.13.os danos que dela provierem para o Contratante;

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

8.15.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 1º de agosto de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).

8.16.A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato 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 (art. 160)

8.17. O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ele 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. (Art. 161)

8.18.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.

8.19.As sanções por atos praticados no decorrer da contratação estão previstas nos anexos a este Aviso.

9. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

9.1.No caso de todos os fornecedores restarem desclassificados ou inabilitados (procedimento fracassado), a Administração poderá:

9.1.1. republicar o presente aviso com uma nova data;

9.1.2. valer-se, para a contratação, de proposta obtida na pesquisa de preços que serviu de base ao procedimento, se houver, privilegiando-se os menores preços, sempre que possível, e desde que atendidas às condições de habilitação exigidas.

9.1.2.1. No caso do subitem anterior, a contratação será operacionalizada fora deste procedimento.

9.1.3. fixar prazo para que possa haver adequação das propostas ou da documentação de habilitação, conforme o caso.

9.2. As providências dos subitens 9.1.1. e 9.1.2. também poderão ser utilizadas se não houver o comparecimento de quaisquer fornecedores interessados (procedimento deserto).

9.3. Havendo a necessidade de realização de ato de qualquer natureza pelos fornecedores, cujo prazo não conste deste Aviso de Contratação Direta, deverá ser atendido o prazo indicado pelo agente competente da Administração na respectiva notificação.

9.4. Caberá ao fornecedor acompanhar as operações, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda do negócio diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

9.5. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário.

9.6. Os horários estabelecidos na divulgação deste procedimento e durante o envio de lances observarão o horário de Brasília-DF, inclusive para contagem de tempo e registro no Sistema e na documentação relativa ao procedimento.

9.7. No julgamento das propostas e da habilitação, a Administração poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

9.8. As normas disciplinadoras deste Aviso de Contratação Direta serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

9.9. Os fornecedores assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo de contratação.

9.10. Em caso de divergência entre disposições deste Aviso de Contratação Direta e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Aviso.

9.11. Da sessão pública será divulgada Ata no sistema eletrônico.

9.12. Integram este Aviso de Contratação Direta, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

9.12.1. ANEXO I – Termo de Referência

9.12.2. ANEXO II – Estudo Técnico Preliminar

Campo Grande-MS, 19 outubro de 2023.

HUGO SERGIO DIAS AMARAL- Cel/R1
Ordenador de Despesas



MINISTÉRIO DA DEFESA
EXÉRCITO BRASILEIRO
COMANDO MILITAR DO OESTE
6º CENTRO DE TELEMÁTICA DE ÁREA

TERMO DE REFERÊNCIA SERVIÇOS DE TIC – LEI 14.133/2021

(Processo Administrativo nº 64194.03311/2023-88)

Referência: Arts. 12 a 24 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022

1 CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1 Contratação de serviço de conexão à internet para o EB Fácil Corumbá e para a 18ª Companhia de Comunicação, também localizada na guarnição de Corumbá - MS, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	MÉTRICA OU UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Serviço continuado de conexão à internet na velocidade de 100 Mbps, sem franquia de dados (ilimitado) com a prestação de Serviço de instalação de conexão à internet, com o fornecimento dos equipamentos (comodato) no EB Fácil Corumbá	26174	Mensal	12	R\$ 512,50	R\$ 6.150,00
2	Serviço continuado de conexão à internet na velocidade de 100 Mbps, sem franquia de dados (ilimitado) com a prestação de Serviço de instalação de conexão à internet, com o fornecimento dos equipamentos (comodato) na 18ª Cia Com	26174	Mensal	12	R\$ 512,50	R\$ 6.150,00

1.2 Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado.

1.3 O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, contados da emissão do termo de recebimento definitivo, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, com base no art 106 da Lei 14.133, de 2021.

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

2 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

- 2.1 A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.
- 2.2 A solução de TIC consiste em a contratação de empresa para prestação de serviço, sem mão de obra dedicada, de conexão à internet com IP fixo para transmissão de voz, dados e imagem via canal de comunicação digital.
- 2.3 Esta contratação se dará por comodato dos equipamentos necessários, que serão implantados mediante a contratações de serviços de instalação na localidade de interesse.
- 2.4 A conectividade será mantida nas condições estabelecidas no IMR, em anexo, a fim de garantir a qualidade mínima necessária aos benefícios pretendidos da solução em questão.
- 2.5 Os pagamentos mensais referem-se a todos os processos e sérvios necessários a empresa especializada contratada para manter o link em questão em pleno funcionamento, dentro dos parâmetros supracitados (IMR).
- 2.6 Assim sendo, todos os requisitos de Manutenção e garantia dos serviços são considerados pela contratada na precificação dos itens nominados “Serviço continuado de conexão à internet”, não sendo necessário à contratante a definição destes requisitos.

3 FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

- 3.1 O 6º Centro de Telemática de Área (6º CTA) é responsável pela instalação, gerência e manutenção das redes de telecomunicação e de radiocomunicação, integrante do Sistema de Telemática do Exército Brasileiro (SisTex), do Comando Militar do Oeste (CMO) e das Organizações Militares na sua área de abrangência. A infraestrutura mantida por esse Centro suporta a prestação de diversos serviços de TIC às OM do Exército Brasileiro, em particular na área do CMO, incluindo o Acesso à Internet, o acesso à EBNet, Hospedagem de Páginas e Sistemas, Videoconferência, Telefonia, acesso à RITEx (Rede Integrada de Telefonia do Exército) e Correio Eletrônico.
- 3.2 Sendo assim em alguns locais, se faz necessária a contratação de enlaces de dados para que o 6º CTA possa prover conectividade aos sistemas corporativos do EB e prestação dos serviços de TIC previstos em seu catálogo de serviços. Este provimento deverá atender os padrões de Disponibilidade, Capacidade, Continuidade e Segurança previstos em seus Planos de gestão. Para tanto, os parâmetros de contratação do referido enlace deverão suportar estes padrões, para que, através de seus equipamentos e tecnologias, o 6º CTA consiga seguir seus Planos em plenitude. Dessa forma, a presente contratação justifica-se pela necessidade de realizar a conectividade entre o Posto de Atendimento EB Fácil de Corumbá – MS, a 18ª Companhia de Comunicações, também localizada na guarnição de Corumbá - MS e a rede de dados do 6º CTA, que atualmente não possuem conectividade com padrões aceitáveis.
- 3.3 O objeto da contratação busca atender em complemento as demandas existentes e constantes do Plano de Descentralização de Recursos (PDR) 2023 do 6º CTA no que se refere ao Backbone Regional.

3.4 O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2020 a 2023, a fim de oferecer políticas públicas e serviços de melhor qualidade, mais simples, acessíveis a qualquer hora e lugar e a um custo menor para o cidadão e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2022-2024 do 6º Centro de Telemática de Área, especificamente através do Objetivo Estratégico de TIC 1 (EOTIC 1 – Aperfeiçoar as redes estratégicas do EB na área do CMO), alinhado ao objetivo estratégico do CITEX (OET 1 – Entregar Serviços Alinhados com os Requisitos do Exército Brasileiro) a fim de atender a meta M.01 (Manter a conectividade em todos os pontos de presença no Comando Militar do Oeste).

3.5 Por tratar de oferta de serviços públicos digitais, o objeto da contratação será integrado à Plataforma Gov.br, nos termos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e suas atualizações, de acordo com as especificações deste Termo de Referência.

4 REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1 Requisitos de Negócio

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

4.1.2 A fim de atender a demanda em questão, em consonância do o Estudo Técnico Preliminar da Contratação e as especificações técnicas, em anexo.

4.1.3 O *link* de conexão a internet operará com os seguintes parâmetros técnicos:

4.1.3.1 Banda mínima de 100 Mbps de download;

4.1.3.2 Mínimo um IP público estático com a sua máscara de sub-rede, bem como informar o IP do próximo salto (*gateway*), o qual será utilizado para a configuração de equipamento de propriedade da CONTRATANTE;

4.1.3.3 Não poderá haver qualquer filtro no tráfego no enlace contratado, exceto por solicitação expressa;

4.1.3.4 Taxa de erro de bit (BER) típico de 10^{-13} ou inferior;

4.1.3.5 Disponibilidade de 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante os 07 (sete) dias da semana;

4.1.3.6 *Delay* (atraso) médio entre 15ms (quinze milissegundos) a 45ms (quarenta e cinco milissegundos) e 45ms (quarenta e cinco milissegundos), sendo tolerável o atraso no máximo de até 50ms (cinquenta milissegundos);

4.1.3.7 *Jitter* (variação de atraso) inferior a 30ms (trinta milissegundos), tolerável até 50ms (cinquenta milissegundos);

4.1.3.8 Perda de pacotes na rede não deve ultrapassar 1%, sendo tolerável um valor até 5%; e

4.1.3.9 sem franquia de dados (ilimitado).

4.1.3.10 Através dos acesso à internet provido pela empresa especializada contratada, o acesso à rede privativa do Exército, nominada EBN_{et}, será estabelecida através de protocolos de tunelamento seguros baseados em VPN (*Virtual Private Network*).

4.1.4 Os equipamentos, treinamentos e demais itens de configuração necessários para o estabelecimento destas VPN já se encontram disponíveis no 6º CTA, não sendo necessária qualquer contratação para o estabelecimento das mesmas.

4.1.5 As quantidades a serem contratadas referem-se ao Serviço de conexão à internet, a ser pago mensalmente à contratada para utilização do serviço no relativo mês, totalizado 12 mensalidades por ano de contrato por localidade de interesse com a prestação de Serviço de instalação de conexão à internet, com o fornecimento dos equipamentos (comodato) incluindo a instalação.

4.2 Requisitos de Capacitação

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

4.2.2 A solução de TIC em questão não apresenta necessidades de realização de capacitação específicas.

4.2.3 Os conhecimentos necessários aos militares para a utilização do enlace e estabelecimento das VPN já constituem o banco de conhecimento do 6º CTA, não demandando novas capacitações.

4.2.4 A empresa especializada já deve possuir os conhecimentos necessários para a prestação dos serviços contratados.

4.3 Requisitos Legais

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

4.3.2 IN SEGES/MPDG nº 5, de 2017, que 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;

4.3.3 Ser implantada em conformidade com as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego - MTE, particularmente:

4.3.3.1 NR nº 06 - Equipamentos de Proteção Individual;

4.3.3.2 NR nº 10 - Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade;

4.3.3.3 NR nº 16 - Atividades e Operações Perigosas;

4.3.3.4 NR nº 26 - Sinalização de Segurança;

4.3.3.5 NR nº 18 - Condições e Meio Ambiente de Trabalho na Indústria da Construção; e

4.3.3.6 Demais normas vigentes aplicáveis.

4.4 Requisitos de Manutenção

4.4.1 A CONTRATADA deverá manter uma estrutura de atendimento especializada, adequada para comportar o volume total de chamados registrados para suporte aos serviços contratados, contemplando recursos humanos, hardware, software, telefonia e demais complementos que garantam o pleno

funcionamento da solução de Central de Atendimento, dentro das suas próprias instalações, contemplando as seguintes características mínimas:

4.4.1.1 a Central de Atendimento deverá incluir atendimento remoto (chamado), em língua portuguesa, por telefone, obrigatoriamente, que possa dar origem as Ordens de Serviço (OS), fornecendo, nesse momento o número, data e hora de abertura do chamado;

4.4.1.2 permitir a abertura de chamados originados de telefone celular;

4.4.1.3 estar disponível em horário integral, na modalidade 24x7x365 (24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias no ano) durante toda vigência do contrato, exceto para o nível de Criticidade 4-Baixa, indicado adiante;

4.4.1.4 permitir acesso criptografado (seguro) da CONTRATANTE ao sistema de atendimento através da Internet por meio de interface Web compatível com, no mínimo, os seguintes *browsers*: *Google Chrome*, *Mozilla Firefox* e *Internet Explorer*;

4.4.2 manter a ferramenta de gerenciamento do serviço atualizada com todas as informações e evoluções relacionadas ao tratamento dos chamados registrados, incluindo, no mínimo:

4.4.2.1 tempo de início e fim de atendimento;

4.4.2.2 identificação do elemento afetado (equipamento, enlace ou serviço);

4.4.2.3 nome, telefone de contato da CONTRATANTE que foi posicionado acerca do reparo/restabelecimento do serviço; e

4.4.2.4 descrição detalhada da resolução do chamado.

4.4.3 permitir acesso para usuários cadastrados da CONTRATANTE à ferramenta de gerenciamento do serviço, para acompanhamento de todos os chamados registrados;

4.4.4 dar ciência do fechamento e encerramento dos chamados registrados aos responsáveis técnicos pelo enlace afetado, que devem ser designados e informados oportunamente pela CONTRATANTE.

4.4.5 emitir relatórios mensais referentes à prestação dos serviços com informações detalhadas sobre os chamados abertos, em atendimento, fechados e encerrados, devendo servir como referência na solução de incidentes e problemas futuros.

4.4.6 realizar qualquer intervenção necessária para recuperação dos serviços e reparação de falhas, nas soluções implantadas, hardware ou software, de produção ou de gerência, sempre que possível, mediante notificação à CONTRATANTE.

4.4.7 Caso não seja possível o contato imediato com o responsável técnico da CONTRATANTE, no caso de procedimentos remotos, deve-se proceder com as atividades relacionadas à recuperação imediata dos serviços afetados e informar as ações realizadas à CONTRATANTE com a maior brevidade possível.

4.4.8 Caso sejam necessários procedimentos presenciais é indispensável a prévia autorização da CONTRATANTE para o acesso às instalações pela CONTRATADA.

4.4.9 A CONTRATADA deverá prestar o serviço de suporte técnico de acordo com os Níveis de Criticidade estabelecidos em uma das seguintes modalidades:

4.4.9.1 Atendimento Técnico Presencial: executado no local onde estão instalados os equipamentos. Deve ocorrer sempre que for necessário realizar procedimentos de recolocação de equipamentos em uso, em casos de inoperância total ou parcial, defeito ou mal funcionamento. Compreende substituição de peças, módulos e equipamentos, ajustes, reparos e reconfiguração; e

4.4.9.2 Atendimento Técnico Remoto: executado por telefone, e-mail ou através de acesso remoto. Deve ocorrer em procedimentos destinados a esclarecer dúvidas, aplicar atualizações e realizar correções de configuração.

4.4.10 Considerar como “Início do Atendimento”, o prazo máximo fixado para o primeiro contato de diagnóstico com a CONTRATANTE, a partir da abertura do chamado, incluindo o percurso do técnico até as instalações da CONTRATANTE, nos casos de atendimento presencial.

4.4.11 Obedecer, para atendimento de chamados, a classificação abaixo quanto ao nível de criticidade:

Criticidade	Descrição	Tipo de Atendimento	Tempo de Início do Atendimento	Tempo para Restabelecimento do Serviço	Tempo para Solução Definitiva
1-Crítica	Chamados referentes à situações de emergência ou problema crítico, caracterizados pela interrupção do serviço.	Presencial	Máximo de 72 (setenta e duas) horas após a abertura do chamado.	Máximo de 8 (oito) horas após o início do atendimento do chamado.	Máximo de 16 (dezesesseis) horas após o início do atendimento do chamado.
		Remoto	Máximo de 12 (doze) horas após a abertura do chamado	Máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o início do atendimento do chamado.	Máximo de 36 (trinta e seis) horas após o início do atendimento do chamado.
2- Alta	Chamados associados a situações de alto impacto, incluindo os casos de degradação severa de desempenho.	Presencial	Máximo de 72 (setenta e duas) horas após a abertura do chamado.	Máximo de 12 (doze) horas após o início do atendimento do chamado.	Máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o início do atendimento do chamado.
		Remoto	Máximo de 12 (doze) horas após a abertura do chamado.	Máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o início do atendimento do chamado.	Máximo de 36 (trinta e seis) horas após o início do atendimento do chamado.
3 – Média	Chamados referentes a situações de baixo impacto ou para problemas que se apresentem de forma intermitente, incluindo os casos em que haja necessidade de substituição de componente(s) que possua(m) redundância.	Remoto	Máximo de 12 (doze) horas após a abertura do chamado.	Máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o início do atendimento do chamado.	Máximo de 36 (trinta e seis) horas após o início do atendimento do chamado.

4 – Baixa	Chamados com o objetivo de sanar dúvidas quanto ao uso ou implementação do produto.	Remoto	Máximo de 1 (um) dia útil após a abertura do chamado.	Máximo de 1 (um) dia útil após o início do atendimento do chamado.	Máximo de 2 (dois) dias úteis após o início do atendimento do chamado.
-----------	---	--------	---	--	--

4.4.12 Nos atendimentos presenciais, Tempo de reparo máximo aceitável de 72 horas, considera os Pontos de Presença (PP) instalados na capital do Estado ou em cidades localizadas a menos de 50 km da capital.

4.4.13 Aos tempos indicados, será permitido o acréscimo de 4 (quatro) horas para cada 50 (cinquenta) km adicionais de distância entre o município do terminal de usuário e a capital do estado.

4.4.14 O atendimento de chamados com criticidade 1-Crítica ou 2-Alta deverá ser realizado de forma ininterrupta até o completo restabelecimento do serviço envolvido, mesmo que se estenda por períodos noturnos e dias não úteis.

4.4.15 A forma de atendimento, remoto ou presencial, não altera o início da contagem dos prazos.

4.4.16 O escalonamento automático dos chamados que não forem solucionados deverão ser relacionados no prazo previsto, para o nível de criticidade imediatamente superior, sendo que os prazos de atendimento e de solução devem ser automaticamente alterados para o definido no referido nível.

4.4.17 No caso de escalonamento:

4.4.18 as penalidades pelo não cumprimento dos prazos estabelecidos devem ser contabilizadas a partir do período definido para o nível de criticidade do enquadramento original; e

4.4.19 os prazos dos chamados devem ser reiniciados.

4.4.20 As manutenções corretivas serão realizadas conforme os parâmetros de suporte técnicos definidos acima.

4.4.21 As manutenções preventivas poderão ser realizadas em regimes estabelecidos pela contratada. Não serão definidos critérios de manutenção preventivas, devendo ser realizadas suficientemente para manter os parâmetros definidos o IMR.

4.4.22 Não se aplica na solução, manutenções evolutivas ou adaptativas, devendo permanecer a solução implantada com as mesmas características do início ao fim do contrato.

4.5 Requisitos Temporais

4.5.1 Ter sua execução iniciada no prazo de 10 (dez) dias corridos da entrega formal da Ordem de Serviço, ou a partir da data nela indicada.

4.5.2 Ser recebida provisoriamente no prazo de 5 (cinco) dias corridos, para verificação de sua conformidade com as especificações.

4.5.3 Ser recebida definitivamente no prazo de 10 (dez) dias corridos, contados do recebimento provisório.

4.5.4 A conclusão dos serviços deverá ocorrer durante a vigência do contrato, sendo de responsabilidade da CONTRATADA fazê-lo no menor período possível.

4.5.5 Após o recebimento da Ordem de Serviço e antes de início da execução, a CONTRATADA deverá informar o cronograma de execução para CONTRATANTE.

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

4.5.7 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.

4.5.8 Na execução dos serviços, deverão ser observados os prazos constantes nos itens 5.4.11, 5.5.1, 5.5.2 e 5.5.3.

4.6 Requisitos de Segurança e Privacidade.

4.6.1 A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante, devendo ser precedida da assinatura do termo de confidencialidade sobre as instalações, o local de trabalho e informações, mesmo após o término do prazo de vigência ou eventual rescisão do contrato.

4.6.2 A execução do serviço deverá atender os requisitos de segurança, segundo as normas nacionais e internacionais pertinentes ao ambiente objeto contratado.

4.6.3 Os empregados da CONTRATADA deverão estar providos dos Equipamentos de Proteção Individual (EPI) adequados aos riscos da atividade, quando for o caso.

4.6.4 A CONTRATADA não poderá divulgar, mesmo que em caráter estatístico, quaisquer informações originadas da CONTRATANTE, sem a sua prévia autorização.

4.7 Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais.

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

4.7.2 Atender aos critérios de sustentabilidade ambiental estabelecidos.

4.7.3 Respeitar, em relação ao material reciclado, atóxico, biodegradável, as normas ABNT NBR 15448-1 (embalagens plásticas degradáveis e/ou de fontes renováveis parte 1) e 15448-2 (embalagens plásticas degradáveis e/ou de fontes renováveis - parte 2), provocando menor impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água.

4.7.4 Os empregados da CONTRATADA que necessitarem adentrar às instalações da CONTRATANTE deverão se apresentar uniformizados e em trajes adequados à circulação em órgão e repartições públicas.

4.7.5 A CONTRATADA deve comprometer-se a adotar políticas empresariais de eliminação de desperdícios e redução de consumo de bens consequentes da exploração de riquezas naturais, tais como: consumo de energia elétrica; a promoção do adequado tratamento de rejeitos como papel, de

instrumentos, de equipamentos elétrico-eletrônicos obsoletos, oportunizando suas reciclagens; além de promover ações de responsabilidade social e de cidadania, comprovando o cumprimento da IN SLTI/MPOG nº 1, de 19 JAN 10 e os resultados práticos obtidos.

4.8 Requisitos da Arquitetura Tecnológica

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

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

4.8.3 A arquitetura do *backbone* da contratada não será definida neste instrumento, contanto que entregue a conectividade conforme os parâmetros mínimos exigidos no IMR.

4.8.4 A conectividade em cada localidade de interesse deverá ser entregue ao cliente através de pelo menos uma porta lógica RJ-45 fêmea com protocolo 100 BASE-T ou superior.

4.9 Requisitos de Projeto e de Implementação

4.9.1 Não se aplica a solução a ser contratada pois não exige o desenvolvimento de solução específica, limitando-se a implementação de soluções comuns de mercado.

4.10 Requisitos de Implantação

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

4.10.2 Possuir fiscal, representante da Administração, com experiência necessária para o acompanhamento e controle da execução.

4.10.3 Cumprir os prazos definidos neste Termo.

4.10.4 Possuir capacidade logística própria para realização dos serviços de implantação nas localidades remotas.

4.11 Requisitos de Garantia e Manutenção

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

4.11.2 Os serviços de manutenção preventiva, corretivas, preditivas ou evolutivas deverão ser realizados conforme conhecimento e planejamento da empresa especializada contratada.

4.11.3 Não serão definidos requisitos que definam frequência de manutenção, entretanto a disponibilidade e os parâmetros de qualidade técnica dos enlaces, definidos no IMR, que refletem deverão ser monitorados e mantidos nos níveis estabelecidos no referido instrumento.

4.11.4 A contratada deverá solicitar autorização para a realização das manutenções preventivas, preditivas ou evolutivas programadas com antecedência mínima de uma semana.

4.11.5 A contratante deverá responder à solicitação de realização de manutenção preventiva, preditivas ou evolutivas até 3 dias úteis contados a partir do recebimento da mesma.

4.11.6 A não autorização de realização de manutenção preventiva, preditiva ou evolutiva deverá ser justificada e acompanhada de um reagendamento contraproposto a solicitação original, não devendo a diferença entre o proposto e a contraproposta ultrapassar de 30 dias.

4.11.7 A contratada deverá solicitar autorização para a realização das manutenções corretivas com antecedência.

4.11.8 A não autorização de realização de manutenção corretiva deverá ser justificada e acompanhada de um reagendamento contraproposto a solicitação original, não devendo a diferença entre o proposto e a contraproposta ultrapassar de 3 dias.

4.11.9 O cálculo de disponibilidade corrigida não deverá levar em conta o período em que a contratada não realizar a manutenção corretiva pela não autorização do serviço por parte da contratada.

4.11.10 Não haverá exigência de garantia de execução para a presente contratação, nos termos do art. 96 da Lei nº 14.133, de 2021.

4.12 Requisitos de Experiência Profissional

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

4.13 Requisitos de Formação da Equipe

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

4.14 Requisitos de Metodologia de Trabalho

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

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

4.14.3 O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana de maneira eletrônica e 8 horas por dia e 5 dias por semana por via telefônica.

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

4.15 Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.15.1 No que couber, o “Guia de Requisitos e de Obrigações quanto a Segurança da Informação e Privacidade” deverá ser observado (vide Seção 7 do Anexo da IN SGD/ME nº 1/2019. Guia disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/governanca-de-dados/GuiaRequisitosdeSIparaContratacoesdeTI.pdf>).

4.15.2 As medidas de Segurança da Informação e Privacidade devem prover minimamente:

4.15.2.1 Implementação de controles de acesso a todos os Itens de Configuração envolvidos na prestação do serviço;

4.15.2.2 Implementação de controles necessários para o registro de eventos e incidentes de segurança da informação em todos os Itens de Configuração envolvidos na prestação do serviço;

4.15.2.3 Implementação e manutenção de controles específicos para registro de eventos e rastreabilidade de forma a manter trilha de auditoria de segurança da informação e privacidade;

4.15.2.4 Implementação de medidas de salvaguarda para os *logs*, com política de backup das informações e dos registros;

4.15.2.5 Proibição de compartilhamento ou uso de toda informação trafegante ou oriunda de *logs*, sem autorização explícita e formal da Contratante;

4.15.2.6 Disponibilização, quando solicitado pela Contratante, da documentação que descreve a arquitetura física e lógica da Solução de TIC, e descrição dos controles de segurança da informação e privacidades implementados;

4.15.2.7 Controles para coleta e preservação de evidências de incidentes de segurança da informação e privacidade;

4.15.2.8 Controles e procedimentos específicos para assegurar o nível adequado de segurança da informação nos links contratados;

4.16 Vistoria

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

4.17 Sustentabilidade

4.17.1 Devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

4.17.2 Os equipamentos de comunicação e seus componentes e insumos, quando não puderem mais ser utilizados para a finalidade que foram fabricados, deverão ter destinação de descarte adequado, em virtude de possuírem elementos considerados tóxicos e não biodegradáveis, sendo imputada a responsabilidade de descarte aos fabricantes, importadores, distribuidores e/ou comerciantes.

4.17.3 Além dos pontos acima, o adjudicatário deverá apresentar declaração de que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço como requisito para celebração do contrato.

4.18 Da exigência de carta de solidariedade

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

4.19 Subcontratação

4.19.1 Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.20 Garantia da Contratação

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

5 PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1 São obrigações da CONTRATANTE:

- 5.1.1 nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- 5.1.2 encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;
- 5.1.3 receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- 5.1.4 aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
- 5.1.5 liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- 5.1.6 comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- 5.1.7 definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;
- 5.1.8 prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer;

5.2 São obrigações do CONTRATADO

- 5.2.1 indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 5.2.2 atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 5.2.3 reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- 5.2.4 propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- 5.2.5 manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

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

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

5.2.8 ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;

5.2.9 fazer a transição contratual, quando for o caso;

5.3 São obrigações do órgão gerenciador do registro de preços:

5.3.1 efetuar o registro do licitante fornecedor e firmar a correspondente Ata de Registro de Preços;

5.3.2 conduzir os procedimentos relativos a eventuais renegociações de condições, produtos ou preços registrados;

5.3.3 definir mecanismos de comunicação com os órgãos participantes e não participantes, contendo:

5.3.3.1 as formas de comunicação entre os envolvidos, a exemplo de ofício, telefone, e-mail, ou sistema informatizado, quando disponível; e

5.3.3.2 definição dos eventos a serem reportados ao órgão gerenciador, com a indicação de prazo e responsável;

5.3.4 definir mecanismos de controle de fornecimento da solução de TIC, observando, dentre outros:

5.3.4.1 a definição da produtividade ou da capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC;

5.3.4.2 as regras para gerenciamento da fila de fornecimento da solução de TIC aos órgãos participantes e não participantes, contendo prazos e formas de negociação e redistribuição da demanda, quando esta ultrapassar a produtividade definida ou a capacidade mínima de fornecimento e for requerida pelo contratado; e

5.3.4.3 as regras para a substituição da solução registrada na Ata de Registro de Preços, garantida a verificação de Amostra do Objeto, observado o disposto no inciso III, alínea "c", item 2 do art. 17 da Instrução Normativa SGS/ME nº 94, de 2022, em função de fatores supervenientes que tornem necessária e imperativa a substituição da solução tecnológica.

6 MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

Condições de execução

6.1 A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1 A execução dos serviços será iniciada logo após a emissão da Ordem de Serviço que sucederá a assinatura do Termo de Contrato.

6.1.2 A implantação dos pontos será dividida em duas fases: instalação e ativação.

6.1.3 Por instalação entende-se como sendo o estabelecimento da conexão física e colocação de todos os equipamentos necessários ao funcionamento do serviço nos respectivos endereços indicados.

6.1.4 Por ativação entende-se a colocação dos equipamentos instalados em pleno funcionamento.

6.1.5 Por pleno funcionamento entende-se o atendimento de todos os requisitos definidos nas especificações técnicas deste Termo de Referência.

6.1.6 Os serviços serão executados sob demanda da CONTRATANTE mediante contato formal com o preposto da CONTRATADA.

6.1.7 Uma vez solicitada a instalação, a CONTRATADA terá o prazo de 30 (trinta) dias corridos para sua devida realização após a emissão da Ordem de Serviço.

6.1.8 A CONTRATADA deve apresentar para apreciação da CONTRATANTE um cronograma com a previsão de conclusão de cada uma das atividades e entregas previstas para o cumprimento instalação do enlace previsto, no prazo de 5 (cinco) dias a contar do recebimento da Ordem de Serviço.

6.1.9 O cronograma será aprovado ou ajustado pela CONTRATANTE num prazo de dois dias úteis de seu recebimento.

6.1.10 O cronograma deverá conter claramente destacado os marcos de instalação e ativação do link na localidade.

6.1.11 A CONTRATANTE deverá solicitar a ativação da localidade assim que receber a informação da CONTRATADA sobre a realização da instalação, podendo ser solicitada em ato contínuo, ou seja, na mesma visita técnica da finalização da ativação.

6.1.12 Uma vez solicitada a ativação a CONTRATADA terá o prazo de 5 (cinco) dias corridos para sua devida realização.

6.1.13 A cobrança pelos serviços será iniciada a partir da data da emissão do Termo de Recebimento Definitivo do serviço pela CONTRATANTE.

6.1.14 A CONTRATADA deverá indicar, por meio de ofício, um funcionário (Preposto) responsável pelo atendimento de quaisquer demandas relativas ao contrato. Qualquer mudança do funcionário indicado deverá ser informada à CONTRATANTE imediatamente através de ofício.

6.1.15 O local para instalação do ponto, dentro do endereço indicado neste Termo de Referência, será confirmado pela CONTRATANTE na Ordem de Serviço a ser emitida.

6.1.16 Na ocasião do término do contrato, caso o serviço prestado seja objeto de um novo certame e outra empresa seja vencedora, a CONTRATADA atual deverá colaborar para a transição sem impacto na

continuidade dos serviços, para isso fornecendo à nova CONTRATADA, por intermédio da CONTRATANTE, todas as informações, configurações, topologias e demais requisitos e informações relevantes para tanto.

6.1.17 Caso exista Viabilidade técnica, a CONTRATANTE poderá solicitar a mudança de endereço/localização do ponto contratado. O prazo para realização da mudança será o mesmo daquele para instalação e ativação do ponto.

6.1.18 A mudança de endereço/localidade poderá ser solicitada pela CONTRATANTE sem ônus para a mesma, desde que solicitado no limite de uma vez por ano, não cumulativo.

6.1.19 A equipe técnica que se incumbirá da execução dos serviços objeto do presente Termo será apresentada pela CONTRATADA, conforme perfil técnico e especialização necessários.

6.1.20 A CONTRATADA é responsável pela manutenção do suporte técnico, incluindo-se hardware, software e configurações necessárias.

6.1.21 A aprovação da implantação se dará através dos mecanismos de Recebimento Provisório e Definitivo definidos neste Termo de Referência.

6.1.22 Imediatamente após a aprovação do serviço de implantação, se iniciará a prestação do serviço continuado de conexão à internet, a ser gerido e fiscalizado conforme legislação vigente e nos termos deste Termo de Referência, sob o modelo de mensalidade.

6.1.23 Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle.

6.1.24 Os serviços devem ser prestados na quantidade exata da estimada na solução desenhada. A prestação de serviços em quantidade menor do que a estimada causaria prejuízo a requisitos importantes da solução.

6.1.25 As quantidades estimadas no desenho da solução e considerada mínima para a obtenção dos benefícios definidos é a que segue:

Grupo	Item	Código	Descrição	Qnt	Métrica
1	1	26174	Serviço continuado de conexão à internet na velocidade de 100 Mbps, sem franquia de dados (ilimitado) com a prestação de Serviço de instalação de conexão à internet, com o fornecimento dos equipamentos (comodato) no EB Fácil Corumbá	12	Mensal
1	1	26174	Serviço continuado de conexão à internet na velocidade de 100 Mbps, sem franquia de dados (ilimitado) com a prestação de Serviço de instalação de conexão à internet, com o fornecimento dos equipamentos (comodato) na 18ª Cia Com	12	Mensal

Local e horário da prestação dos serviços

6.2 Os serviços serão prestados nos seguintes endereços:

6.2.1 Rua Tiradentes, 31, centro, Corumbá-MS;

6.2.2 Rua Treze de Junho, 960, centro, Corumbá-MS.

6.3 O serviço de instalação do link deverá ser prestado no seguinte horário:

6.3.1 Segunda a Quinta, das 07:30hs as 17hs;

6.3.2 Sexta-Feira, das 08hs as 12hs.

Materiais a serem disponibilizados

6.4 Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades e qualidades mínimas especificadas na proposta.

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

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

Formas de transferência de conhecimento

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

Procedimentos de transição e finalização do contrato

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

Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

6.8 Cada OS conterá o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo, conforme modelo descrito no Anexo.

Mecanismos formais de comunicação

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

6.9.1 Ordem de Serviço;

6.9.2 Ata de Reunião;

6.9.3 Ofício;

6.9.4 Sistema de abertura de chamados;

6.9.5 E-mails e Cartas;

6.10 A comunicação formal relativa à contratação em questão se dará exclusivamente entre a equipe do preposto da contratada e a equipe de fiscalização do contrato.

6.11 A comunicação formal se dará exclusivamente pelo mecanismo de envio de ofício ou de correio eletrônico.

6.12 Na utilização de correio eletrônico, minimamente, todos os componentes das equipes do preposto e de fiscalização deverão ser copiados.

6.13 Na utilização de ofício, o gestor do contrato, no caso da contratante, e o preposto, no caso da contratada, deverão dar ciência aos demais interessados e emitir o documento confeccionado com o apoio, quando necessário ou obrigatório por lei ou norma vigente, de sua respectiva equipe.

6.14 Para comunicações sobre informações relevantes do gerenciamento, acompanhamento e pagamento do contrato poderão ser usados telefone, e-mail e ofício, de acordo com a natureza das informações.

Formas de Pagamento

6.15 O pagamento será efetuado pela CONTRATANTE no prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

6.16 Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei 14.133, de 2021, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura.

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

6.18 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, de 2021.

6.19 Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da IN SEGES/MPDG nº 3, de 26 ABR 18.

6.20 O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

6.20.1 Prazo de validade;

6.20.2 Data da emissão;

6.20.3 Dados do contrato e do órgão CONTRATANTE;

6.20.4 Período de prestação dos serviços;

6.20.5 Valor a pagar; e

6.20.6 Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

- 6.21 Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE;
- 6.22 Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da IN SEGES/MPDG nº 05, de 2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:
- 6.22.1 Não produziu os resultados acordados;
 - 6.22.2 Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida; e
 - 6.22.3 Deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 6.23 Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
- 6.24 Antes de cada pagamento à CONTRATADA, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.
- 6.25 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 da CONTRATANTE.
- 6.26 Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da IN SEGES/MPDG nº 3, de 26 ABR 18.
- 6.27 Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da CONTRATADA, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
- 6.28 Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.
- 6.29 Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a CONTRATADA não regularize sua situação junto ao SICAF.

6.30 Será rescindido o contrato em execução com a CONTRATADA inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da CONTRATANTE.

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

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

6.33 Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela CONTRATANTE, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = \left(\frac{TX}{100} \right)^{\frac{N}{365}}$$

$$I = 0,00016438$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

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

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

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

6.36 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 em anexo a este termo de referência.

7 MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

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

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

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

7.5 A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo dos serviços, nos termos abaixo.

7.6 A CONTRATADA deverá realizar o serviço de implantação e a emissão a documentação referente no prazo de até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da Ordem de Serviço que sucederá a assinatura do Contrato.

7.7 A CONTRATADA deverá realizar a prestação de serviço continuado de fornecimento de link de internet e a emissão a documentação referente mensalmente imediatamente após o aceite definitivo do serviço de implantação.

7.8 No prazo de até 5 dias corridos do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual;

7.9 Após a entrega realização deste serviço e emissão da documentação referente, os fiscais de contrato realizarão o aceite provisório no prazo de até 5 dias corridos, da seguinte.

7.10 Forma:

7.10.1 A *CONTRATANTE* realizará *inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais* que se fizerem necessários.

7.11 A cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato apurará o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

7.12 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 pelo fiscal técnico.

7.13 No prazo de até 15 dias corridos a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, cada fiscal ou a equipe de fiscalização deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao gestor do contrato.

7.14 Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o relatório circunstanciado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à

fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

7.15 Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do relatório circunstanciado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.

7.16 Na hipótese de a verificação a que se refere o parágrafo anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.

7.17 No prazo de até 15 (quinze) dias corridos a partir do recebimento provisório dos serviços, o Gestor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:

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

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

7.17.3 Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR) apresentado na Especificação Técnica.

7.18 O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

7.19 Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

7.20 Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

7.20.1 Atores que participarão da gestão do contrato:

7.20.1.1 Gestor do Contrato - representante da CONTRATANTE com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente.

7.20.1.2 Fiscal Técnico do Contrato - representante da CONTRATANTE da Área de Operacional, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos técnicos.

7.20.1.3 Fiscal Administrativo do Contrato - representante da CONTRATANTE da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.

7.20.1.4 Fiscal Requisitante do Contrato - representante da CONTRATANTE da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos funcionais da Solução de Tecnologia da Informação.

7.20.1.5 Preposto - representante da CONTRATADA responsável por 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.

Preposto

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

7.22 A Contratada deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período de vigência do contrato.

7.23 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

7.24 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.

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

7.25.1 A pauta desta reunião observará, pelo menos:

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

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

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

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

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

Fiscalização

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

Fiscalização Técnica

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

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

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

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

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

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

Fiscalização Administrativa

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

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

Gestor do Contrato

7.29 O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. ([Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV](#)).

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

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

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

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

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

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

8 CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1 A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no Anexo deste termo.

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

8.2.1 não produzir os resultados acordados;

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

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

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

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

8.4.1 O aceite dos bens/serviços será efetuado por servidores responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização do contrato.

8.4.2 Os serviços deverão ser executados pela CONTRATADA de forma a atender às especificações e obrigações contidas nestes Termo de Referência, em particular em seus apêndices Especificação Técnica e IMR.

8.4.3 O prazo para atendimento aos chamados será contado a partir da abertura do chamado pela CONTRATANTE e será determinado de acordo com a complexidade da demanda não podendo ultrapassar os limites estabelecidos neste Termo de Referência.

8.4.4 Os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão dos quantitativos de serviços efetivamente prestados e de seu recebimento definitivo.

8.4.5 O recebimento provisório ou definitivo dos bens/serviços não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do Contrato.

8.5 A avaliação da qualidade e adequação do objeto será realizada pela verificação dos serviços durante e após a sua realização.

8.6 Na gestão da execução e do contrato, representantes da CONTRATANTE acompanharão os serviços a fim de verificar o andamento das atividades, a aderência aos roteiros e manuais operacionais, e o cumprimento de normas pertinentes, como de segurança da informação.

8.7 Recebidos os serviços, de acordo com os requisitos quantitativos e qualitativos e demais disposições contratuais, o Fiscal do Contrato autorizará à CONTRATADA a emitir a NF/fatura correspondente, no valor resultante da aplicação do IMR (Instrumento de Medição de Resultado) no cálculo do valor do serviço a pagar.

8.8 A CONTRATADA deverá mencionar na nota fiscal/fatura: o número da nota de empenho; órgão solicitante, com CNPJ; as especificações, unidades e valores, conforme descrito na nota de empenho e mês ou parcela a que se refere.

Do recebimento

8.9 Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 5 (*cinco*) dias corridos, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. ([Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133](#) e [Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8.17 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.

8.18 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.

8.19 Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias corridos, 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:

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

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

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

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

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

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

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

8.22 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.

Procedimentos de Teste e Inspeção

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

8.24 O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes da CONTRATANTE, especialmente designados, na forma dos arts. 117 e 140 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.25 O representante da CONTRATANTE deverá ter a qualificação necessária para o acompanhamento e controle da execução dos serviços e do contrato.

8.26 A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência e seus apêndices.

8.27 A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta

promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no artigo 125 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.28 A conformidade do material/técnica/equipamento a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada junto ao documento da CONTRATADA que contenha a relação detalhada dos mesmos, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

8.29 O representante da CONTRATANTE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 117 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.30 O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA, sobretudo quanto às obrigações e encargos sociais e trabalhistas, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 115 e 156 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.31 As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

8.32 A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará o Instrumento de Medição de resultado (IMR), conforme parametrizado na Especificação Técnica, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

8.32.1 Não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

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

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

8.34 Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

8.35 O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

8.36 Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

8.37 A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

8.38 Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

8.39 O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

8.40 A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada junto ao documento da CONTRATADA que contenha sua relação detalhada, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência e na proposta, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como: marca, qualidade e forma de uso.

8.41 As disposições previstas nesta cláusula não excluem o disposto no Anexo VIII da IN SLTI/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação.

8.42 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 da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com o art. 120 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.43 A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas, sendo estas responsabilidades específicas do Fiscal do Contrato:

8.43.1 Registrar as ocorrências relacionadas com a execução do contrato;

8.43.2 Determinar as medidas necessárias ao fiel cumprimento do objeto do contrato, bem como a regularização das faltas, defeitos ou incorreções observadas;

8.43.3 Atestar tecnicamente, com vistas à liquidação das Notas Fiscais/Faturas;

8.43.4 Correspondentes à prestação dos serviços executados, após a verificação de sua conformidade quantitativa e qualitativamente;

8.43.5 Comunicar tempestivamente, por escrito, todas as irregularidades e ocorrências ao Ordenador de Despesas e, se for o caso, ao Gestor de Contratos da CONTRATANTE;

8.43.6 Incluir e excluir medições e conferências no Sistema Integrado de Administração de Serviços Gerais (SIASG) / Sistema de Gestão de Contratos (SICON); e

8.43.7 Realizar prévia e ampla pesquisa de preços, por ocasião de eventual renovação contratual, buscando comprovar, ou não, a manutenção da sua vantajosidade para a Administração.

Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

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

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

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

8.45 As sanções relacionadas à execução do contrato são aquelas previstas neste Termo de Referência e serão proporcionais ao prejuízo causado pela desconformidade aferida.

8.46 Desconformidades ou o não atendimento das metas, por ínfima ou pequena diferença, em requisitos não relevantes ou críticos, a critério da CONTRATANTE, poderá ser objeto apenas de notificação nas primeiras ocorrências.

8.47 O fiscal do contrato avaliará cada Atendimento/Ordem de Serviço, a fim de aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA.

8.48 O fiscal do contrato, na avaliação da execução do objeto, utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto.

8.49 O uso do Instrumento de Medição de Resultado (IMR) poderá resultar no redimensionamento no pagamento, com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas.

8.50 O não cumprimento de um ou mais indicadores do IMR ocasionará a aplicação de notificação e glosa à CONTRATADA, nos percentuais indicados nas “Faixas de Ajuste no Pagamento” do IMR.

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

8.52 O fiscal do contrato deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

8.53 O preposto deverá apor assinatura no documento, tomando ciência da avaliação realizada.

8.54 A CONTRATADA poderá justificar a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

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

8.56 Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:

8.56.1 Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

8.56.2 Ensejar o retardamento da execução do objeto;

8.56.3 Falhar ou fraudar na execução do contrato;

8.56.4 Comportar-se de modo inidôneo; ou

8.57 Cometer fraude fiscal.

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

8.58.1 Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;

8.58.2 Multa de:

8.58.2.1 0,1% (um décimo por cento) até 0,2% (dois décimos por cento) por dia sobre o valor adjudicado em caso de atraso na execução dos serviços, limitada a incidência a 15 (quinze) dias. Após o décimo quinto dia e a critério da Administração, no caso de execução com atraso, poderá ocorrer a não-aceitação do objeto, de forma a configurar, nessa hipótese, inexecução total da obrigação assumida, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença;

8.58.2.2 0,1% (um décimo por cento) até 10% (dez por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de atraso na execução do objeto, por período superior ao previsto no subitem acima, ou de inexecução parcial da obrigação assumida;

8.58.2.3 0,1% (um décimo por cento) até 15% (quinze por cento) sobre o valor adjudicado, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

8.58.2.4 0,2% a 3,2% por dia sobre o valor mensal do contrato, conforme detalhamento constante das tabelas 1 e 2, abaixo; e

8.58.2.5 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso na apresentação da garantia (seja para reforço ou por ocasião de prorrogação), observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a Administração CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato;

8.58.2.6 As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

8.59 Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos.

8.60 A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa no subitem 18.1 deste Termo de Referência.

8.61 Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos causados.

8.62 As sanções previstas poderão ser aplicadas à CONTRATADA junto as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

8.63 Para efeito de aplicação de multas, às infrações são atribuídos graus, de acordo com as tabelas 1 e 2:

Tabela 1:

GRAU	CORRESPONDÊNCIA
1	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato
2	0,4% ao dia sobre o valor mensal do contrato
3	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato
4	1,6% ao dia sobre o valor mensal do contrato
5	3,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato

Tabela 2:

INFRAÇÃO		
ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU
1	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais, por ocorrência	05
2	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por dia e por unidade de atendimento	04
3	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados, por empregado e por dia	03
4	Recusar-se a executar serviço determinado pela Fiscalização, por serviço e por dia	02
5	Retirar funcionários ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia do CONTRATANTE, por empregado e por dia	03
Para os itens a seguir, deixar de:		
6	Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, por funcionário e por dia	01
7	Cumprir determinação formal ou instrução complementar do órgão fiscalizador, por ocorrência	02

TERMO DE REFERÊNCIA - SERVIÇOS DE TIC - LICITAÇÃO

8	Substituir empregado que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades do serviço, por funcionário e por dia	01
9	Cumprir quaisquer dos itens do Edital e seus Anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pelo órgão fiscalizador, por grupo e por ocorrência	03
10	Indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no edital/contrato	01
11	Providenciar treinamento para seus funcionários conforme previsto na relação de obrigações da CONTRATADA	01

8.64 Também ficam sujeitas às penalidades do art. 156, III e IV da Lei nº 14.133, de 2021, as empresas ou profissionais que:

8.64.1 Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

8.64.2 Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

8.64.3 Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

8.65 A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133, de 2021, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

8.66 As multas devidas e/ou prejuízos causados à CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

8.67 Caso a CONTRATANTE determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 30 dias corridos, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

8.68 Caso o valor da multa não seja suficiente para cobrir os prejuízos causados pela conduta do licitante, a União ou Entidade poderá cobrar o valor remanescente judicialmente, conforme artigo 419 do Código Civil.

8.69 A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

8.70 Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias necessárias do processo administrativo à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

8.71 A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

8.72 O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

8.73 As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

Liquidação

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

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

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

- 8.76.1 o prazo de validade;
- 8.76.2 a data da emissão;
- 8.76.3 os dados do contrato e do órgão contratante;
- 8.76.4 o período respectivo de execução do contrato;
- 8.76.5 o valor a pagar; e
- 8.76.6 eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

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

8.79 A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas. (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018)

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

8.81 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.

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

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

Prazo de pagamento

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

8.85 No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do Índice de Serviços de Telecomunicações (IST) de correção monetária.

Forma de pagamento

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

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

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

8.89 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.

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

Cessão de crédito

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

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

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

8.93 Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de

licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

8.94 O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 53, DE 8 DE JULHO DE 2020).

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

9 FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

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

Regime de execução

9.2 O regime de execução do contrato será por regime de execução a Empreitada por Preço Unitário.

Da Aplicação da Margem de Preferência

9.3 Não será aplicada margem de preferência na presente contratação.

Exigências de habilitação

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

Habilitação jurídica

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

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

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

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

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

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

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

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

Qualificação Econômico-Financeira

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Qualificação Técnica

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

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

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

9.30 Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

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

9.31.1 Entende-se como característica compatível os serviços de acesso à Internet por meio de serviço de IP (Internet Protocol) Fixo com banda garantida para download e upload (simétricos) e, no mínimo, 50% da capacidade prevista neste Edital (100Mbps).

9.31.2 Entende-se como quantidade similar o fornecimento de pelo menos 01 (um) certificado;

9.31.3 Entende-se como prazo compatível atestado de capacidade técnica da prestação de serviços de acesso dedicado à Internet cuja validade seja de pelo menos 12(doze) meses;

9.31.4 Documento de outorga da ANATEL para exploração do serviço a ser contratado.

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

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

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

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

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

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

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

9.35.4 O registro previsto na [Lei n. 5.764, de 1971, art. 107](#);

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

9.35.6 Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa: a) ata de fundação; b) estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou; c) regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia; d) editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias; e) três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais; e f) ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da licitação;

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

10 ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1 O custo estimado total da contratação é de R\$ 12.300,00 (Doze mil e trezentos reais), conforme custos unitários apostos na tabela acima.

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

10.3 Em caso de licitação para Registro de Preços, os preços registrados poderão ser alterados ou atualizados em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos bens, das obras ou dos serviços registrados, nas seguintes situações:

10.3.1 em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução da ata tal como pactuada, nos termos do disposto na [alínea “d” do inciso II do caput do art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021](#);

10.3.2 em caso de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços registrados;

10.3.3 serão reajustados os preços registrados, respeitada a contagem da anualidade e o índice previsto para a contratação; ou

10.3.4 poderão ser repactuados, a pedido do interessado, conforme critérios definidos para a contratação.

11 ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

11.2 A contratação será atendida pela seguinte dotação:

Previsão de Recursos Orçamentários (PRO):

Ação Orçamentária	Natureza da despesa	Valor total Estimado	Objeto
20XE	33.90.40	R\$ 12.300,00	Contratação de link de Internet de EB Fácil e 18ª Cia Com - Corumbá -MS

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

Cronograma Físico Financeiro

Evento	Prazo estimado	Valor
--------	----------------	-------

Instalação	5 dias após a emissão do termo de recebimento definitivo	R\$ 300,00
Mensalidade 1	Até 5 dias úteis após a emissão da NF/Fatura	R\$ 1.000,00
Mensalidade 2	Até 5 dias úteis após a emissão da NF/Fatura	R\$ 1.000,00
Mensalidade 3	Até 5 dias úteis após a emissão da NF/Fatura	R\$ 1.000,00
Mensalidade 4	Até 5 dias úteis após a emissão da NF/Fatura	R\$ 1.000,00
Mensalidade 5	Até 5 dias úteis após a emissão da NF/Fatura	R\$ 1.000,00
Mensalidade 6	Até 5 dias úteis após a emissão da NF/Fatura	R\$ 1.000,00
Mensalidade 7	Até 5 dias úteis após a emissão da NF/Fatura	R\$ 1.000,00
Mensalidade 8	Até 5 dias úteis após a emissão da NF/Fatura	R\$ 1.000,00
Mensalidade 9	Até 5 dias úteis após a emissão da NF/Fatura	R\$ 1.000,00
Mensalidade 10	Até 5 dias úteis após a emissão da NF/Fatura	R\$ 1.000,00
Mensalidade 11	Até 5 dias úteis após a emissão da NF/Fatura	R\$ 1.000,00
Mensalidade 12	Até 5 dias úteis após a emissão da NF/Fatura	R\$ 1.000,00

Integrante Requisitante CARLOS ROGERIO DA SILVA RUIZ – 1º Ten Adj Seção de Projetos CPF: 013.126.571-70	Integrante Técnico ALEXANDRE AUGUSTO MENEZES PEREIRA – 3º Sgt Aux Subseção de Gerenciamento de Infraestrutura CPF: 055.350.141-09	Integrante Administrativo MADSON ELIFAS DA SILVA – 1º Sgt Assessor Jurídico CPF: 011.595.244-67
--	--	--

Autoridade Máxima da Área de TIC

LEANDRO FRANCISCO SOARES CIECELSKI – Maj

Resp. Pela chefia da Divisão Técnica

601.324.001-97

Campo Grande, MS, 25 de *setembro* de 2023.

Aprovo,

Autoridade Competente

HUGO SERGIO DIAS AMARAL – Cel R1

Ordenador de Despesas

CPF: 120.547.778-03



**MINISTÉRIO DA DEFESA
EXÉRCITO BRASILEIRO
6º CENTRO DE TELEMÁTICA DE ÁREA
(Centro de Informática Nr 9/1993)**

ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

1. FINALIDADE

O presente Processo tem por objeto o registro de preços para contratação de serviços de conexão a internet com IP fixo, para atender às necessidades da OM localizada na guarnição de Corumbá, MS.

2. OBJETO

Item	Descrição do item	Qnt	Métrica	Local
1	Serviço continuado de conexão à internet com IP fixo na velocidade de 100 Mbps, sem franquia de dados (ilimitado) no EB Fácil de Corumbá com instalação e fornecimento de equipamentos inclusos	12	mensalidade	Corumbá-MS
2	Serviço continuado de conexão à internet com IP fixo na velocidade de 100 Mbps, sem franquia de dados (ilimitado) na 18 Cia Com com instalação e fornecimento de equipamentos inclusos	12	mensalidade	

3. LOCAL DE FORNECIMENTO DO SERVIÇO

A solução exige que a contratada seja capaz de fornecer os serviços contratados na organização militar do Comando Militar do Oeste nos seguintes endereços:

Id	Nome	Localidade	Endereço	CEP
1	EB fácil Corumbá	Corumbá - MS	R. Tiradentes, 31	79302050
2	18ª Cia Com	Corumbá - MS	R. Treze de Junho, 960	79300040

4. **ESPECIFICAÇÕES GERAIS**

1.1 A CONTRATADA deverá fornecer, no mínimo, um IP público estático com a sua máscara de sub-rede, bem como informar o IP do próximo salto (gateway), o qual será utilizado para a configuração de equipamento de propriedade da CONTRATANTE.

1.1.1 Este endereço será atribuído à interface de rede da CONTRATANTE.

1.2 O serviço deverá ser prestado em regime de 24x7x365 (24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias no ano).

1.2.1 Caso haja necessidade de interrupção, esta deverá ser solicitada pela CONTRATADA com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis.

1.3 Não deverá haver qualquer restrição no acesso à internet, em nenhum protocolo, tais como, protocolo IPSEC, coreio eletrônico, videoconferência, páginas web, servidor DNS, VPN e outros.

1.4 Não deverá haver qualquer restrição de quantidade de equipamentos usados pela CONTRATANTE, nem limitação à quantidade de dados trafegados e na quantidade de conexões (conexões TCP/UDP).

1.5 A CONTRATADA deverá fornecer o *link* de internet assimétrico e com garantia de banda nos seguintes percentuais mínimos de transmissão/recepção:

1.5.1 *Download*: 50% da taxa de transmissão máxima contratada, sem franquia de consumo.

1.5.2 *Upload*: 50% da taxa de transmissão máxima contratada, sem franquia de consumo.

1.5.3 A aferição da velocidade da banda será efetuada por demanda da CONTRATANTE, mediante a abertura de chamado na Central de Atendimento da CONTRATADA.

1.6 A CONTRATADA será responsável pela resolução dos incidentes e problemas que afetem o desempenho e a operacionalidade do serviço contratado.

1.7 A CONTRATADA será responsável por fornecer todos os equipamentos e meios necessários à plena prestação do serviço, excluindo-se o fornecimento de energia elétrica

para alimentação dos equipamentos, o aterramento da rede e a climatização das dependências da CONTRATANTE.

1.8 Os equipamentos serão de propriedade da CONTRATADA, que ficará responsável pelo suporte técnico destes.

1.9 A CONTRATADA deverá obedecer às recomendações elaboradas pela EIA/TIA (*Electronics Industry Alliance and Telecommunication Industry Association*), pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) para provimento de serviços de acesso à Internet (ISP), e às Normas Técnicas e regulamentações da ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações).

1.10A instalação dos equipamentos e componentes da solução deverá levar em consideração o ambiente e instalações existentes (espaço físico, sistema de refrigeração e de fornecimento de energia elétrica, dutos, eletrocalhas, entre outros elementos).

1.10.1 Os componentes empregados (equipamentos e acessórios) deverão proporcionar condições ideais de funcionamento no que diz respeito à disposição física, evitando problemas de refrigeração e também de acesso físico aos equipamentos.

1.10.2 Como critério de aceitação, o enlace instalado e ativado deve apresentar resultados satisfatórios em todos os testes dos parâmetros de qualidade do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), previsto em anexo ao Projeto Básico.

2 PADRÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS

2.1 Os serviços serão prestados com base nos parâmetros de aferição da qualidade detalhados no IMR (Instrumento de Medição de Resultado) anexo ao Projeto Básico, assim resumidos:

Id	Indicador	Meta a Cumprir
1	Percentual de Disponibilidade (D)	$D \geq 93,3\%$
2	Latência Média Mensal (Ln)	$Ln \leq 900 \text{ ms}$
3	Velocidade de Download (VDL)	Conexão 100 Mbps

		VDL $\geq$ 50% da banda ($\geq$ 50 Mbps)
4	Velocidade de Upload (VUL)	Conexão 10 Mbps VDL $\geq$ 50% da banda ($\geq$ 5 Mbps)

- 2.2 O acompanhamento e a medição dos parâmetros de qualidade do serviço e os eventuais ajustes no pagamento, decorrentes de glosas ou descontos do valor mensal contratado, serão individualizados para cada enlace contratado;
- 2.3 No caso de descumprimento das metas de qualquer dos parâmetros de qualidade do serviço, sem prejuízo da aplicação dos descontos correspondentes, a CONTRATADA deverá:
- 2.3.1 Investigar e relatar à CONTRATANTE as causas do problema;
 - 2.3.2 Informar à CONTRATANTE a evolução das providências tomadas para a solução do problema;
 - 2.3.3 Corrigir o problema de modo a restabelecer a qualidade do serviço contratado; e
 - 2.3.4 Adotar medidas preventivas adequadas para evitar reincidência do problema.

3 SUPORTE TÉCNICO

- 3.1 A CONTRATADA deverá manter uma estrutura de atendimento especializada, adequada para comportar o volume total de chamados registrados para suporte aos serviços contratados, contemplando recursos humanos, hardware, software, telefonia e demais complementos que garantam o pleno funcionamento da solução de Central de Atendimento, dentro das suas próprias instalações, contemplando as seguintes características mínimas:
- 3.1.1a Central de Atendimento deverá incluir atendimento remoto (chamado), em língua portuguesa, por telefone, obrigatoriamente, que possa dar origem as Ordens de Serviço (OS), fornecendo, nesse momento o número, data e hora de abertura do chamado;
 - 3.1.2 Permitir a abertura de chamados originados de telefone celular;
 - 3.1.3 Estar disponível em horário integral, na modalidade 24x7x365 (24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias no ano) durante toda vigência do contrato, exceto para o nível de Criticidade 4-Baixa, indicado adiante;

- 3.1.4 Permitir acesso criptografado (seguro) da CONTRATANTE ao sistema de atendimento através da Internet por meio de interface *Web* compatível com, no mínimo, os seguintes *browsers*: Google Chrome, Mozilla Firefox e Internet Explorer;
- 3.1.5 Manter a ferramenta de gerenciamento do serviço atualizada com todas as informações e evoluções relacionadas ao tratamento dos chamados registrados, incluindo, no mínimo:
- 3.1.5.1 Tempo de início e fim de atendimento;
 - 3.1.5.2 Identificação do elemento afetado (equipamento, enlace ou serviço);
 - 3.1.5.3 Nome, telefone de contato da CONTRATANTE que foi posicionado acerca do reparo/restabelecimento do serviço; e
 - 3.1.5.4 Descrição detalhada da resolução do chamado.
- 3.1.6 Permitir acesso para usuários cadastrados da CONTRATANTE à ferramenta de gerenciamento do serviço, para acompanhamento de todos os chamados registrados;
- 3.1.7 Dar ciência do fechamento e encerramento dos chamados registrados aos responsáveis técnicos pelo enlace afetado, que devem ser designados e informados oportunamente pela CONTRATANTE.
- 3.1.8 Emitir relatórios mensais referentes à prestação dos serviços com informações detalhadas sobre os chamados abertos, em atendimento, fechados e encerrados, devendo servir como referência na solução de incidentes e problemas futuros.
- 3.1.9 Realizar qualquer intervenção necessária para recuperação dos serviços e reparação de falhas, nas soluções implantadas, *hardware* ou *software*, de produção ou de gerência, sempre que possível, mediante notificação à CONTRATANTE.
- 3.1.9.1 Caso não seja possível o contato imediato com o responsável técnico da CONTRATANTE, no caso de procedimentos remotos, deve-se proceder com as atividades relacionadas à recuperação imediata dos serviços afetados e informar as ações realizadas à CONTRATANTE com a maior brevidade possível.
 - 3.1.9.2 Caso sejam necessários procedimentos presenciais é indispensável a prévia autorização da CONTRATANTE para o acesso às instalações pela CONTRATADA.
- 3.2 A CONTRATADA deverá prestar o serviço de suporte técnico de acordo com os Níveis de Criticidade estabelecidos em uma das seguintes modalidades:

3.2.1 Atendimento Técnico Presencial: executado no local onde estão instalados os equipamentos. Deve ocorrer sempre que for necessário realizar procedimentos de recolocação de equipamentos em uso, em casos de inoperância total ou parcial, defeito ou mal funcionamento. Compreende substituição de peças, módulos e equipamentos, ajustes, reparos e reconfiguração; e

3.2.2 Atendimento Técnico Remoto: executado por telefone, *e-mail* ou através de acesso remoto. Deve ocorrer em procedimentos destinados a esclarecer dúvidas, aplicar atualizações e realizar correções de configuração.

3.3 Obedecer, para atendimento de chamados, a classificação da Tabela 1 quanto ao nível de criticidade:

Criticidade	Descrição	Tipo de Atendimento	Tempo de Início do Atendimento	Tempo para Restabelecimento do Serviço	Tempo para Solução Definitiva
1 – Crítica	Chamados referentes a situações de emergência ou problema crítico, caracterizados pela interrupção do serviço.	Presencial	Máximo de 72 (setenta e duas) horas após a abertura do chamado.	Máximo de 8 (oito) horas após o início do atendimento do chamado.	Máximo de 16 (dezesesseis) horas após o início do atendimento do chamado.
		Remoto	Máximo de 12 (doze) horas após a abertura do chamado.	Máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o início do atendimento do chamado.	Máximo de 36 (trinta e seis) horas após o início do atendimento do chamado.
2 – Alta	Chamados associados a situações de alto impacto, incluindo os casos de degradação severa de desempenho.	Presencial	Máximo de 72 (setenta e duas) horas após a abertura do chamado.	Máximo de 12 (doze) horas após o início do atendimento do chamado.	Máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o início do atendimento do chamado.
		Remoto	Máximo de 12 (doze) horas após a abertura do chamado.	Máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o início do atendimento do chamado.	Máximo de 36 (trinta e seis) horas após o início do atendimento do chamado.
3 – Média	Chamados referentes a situações de baixo impacto ou para problemas que se apresentem de forma intermitente, incluindo os casos em que haja necessidade de substituição de componente(s) que possua(m) redundância.	Remoto	Máximo de 12 (doze) horas após a abertura do chamado.	Máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o início do atendimento do chamado.	Máximo de 36 (trinta e seis) horas após o início do atendimento do chamado.

4 – Baixa	Chamados com o objetivo de sanar dúvidas quanto ao uso ou implementação do produto.	Remoto	Máximo de 1 (um) dia útil após a abertura do chamado.	Máximo de 1 (um) dia útil após o início do atendimento chamado.	Máximo de 2 (dois) dias úteis após o início do atendimento do chamado.
-----------	---	--------	---	---	--

3.4 Considerar como “Início do Atendimento”, o prazo máximo fixado para o primeiro contato de diagnóstico com a CONTRATANTE, a partir da abertura do chamado, incluindo o percurso do técnico até as instalações da CONTRATANTE, nos casos de atendimento presencial.

3.4.1 Nos atendimentos presenciais, Tempo de reparo máximo aceitável de 72 horas, considera os Pontos de Presença (PP) instalados na capital do Estado ou em cidades localizadas a menos de 50 km da capital.

3.4.2 Aos tempos indicados na Tabela 1, será permitido o acréscimo de 4 (quatro) horas para cada 50 (cinquenta) km adicionais de distância entre o município do terminal de usuário e a capital do estado.

3.5 Realizar o atendimento de chamados com criticidade 1-Crítica ou 2-Alta de forma ininterrupta até o completo restabelecimento do serviço envolvido, mesmo que se estenda por períodos noturnos e dias não úteis.

3.5.1 A forma de atendimento, remoto ou presencial, não altera o início da contagem dos prazos.

3.6 Realizar o escalonamento automático dos chamados que não forem solucionados no prazo previsto, para o nível de criticidade imediatamente superior, sendo que os prazos de atendimento e de solução devem ser automaticamente alterados para o definido no referido nível.

3.6.1 No caso de escalonamento:

3.6.1.1 As penalidades pelo não cumprimento dos prazos estabelecidos devem ser contabilizadas a partir do período definido para o nível de criticidade do enquadramento original; e

3.6.1.2 Os prazos dos chamados devem ser reiniciados.

Campo Grande - MS, 12 de setembro de 2023.

CARLOS ROGERIO DA SILVA RUIZ – 1º Ten
Integrante Requisitante da Equipe de Planejamento da Contratação

MADSON ELIFAS DA SILVA – 1º Sgt
Integrante Administrativo da Equipe de Planejamento da Contratação

ALEXANDRE AUGUSTO MENEZES PEREIRA – 3º Sgt
Integrante Técnico da Equipe de Planejamento da Contratação