CENTRO DE INTELIGENCIA DO EXERCITO

Termo de Referência 101/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
101/2026	160062-CENTRO DE INTELIGENCIA DO EXERCITO	LUIS HENRIQUE LEAL	17/11/2026 09:52 (v 0.7)

Status

CONCLUIDO

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado com dedicação exclusiva de mão de obra	193/2026	64211.011229/2026-14

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviço especializado de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), de natureza continuada e sem dedicação exclusiva de mão de obra, compreendendo suporte técnico, garantia (extensão de cobertura de hardware) e manutenção preventiva e corretiva, com fornecimento e reposição de peças, para o parque de 15 (quinze) equipamentos de infraestrutura do Datacenter do Centro de Inteligência do Exército (CIE) servidores Dell PowerEdge, sistemas de armazenamento Dell EMC Unity, appliance de backup Dell Data Domain e switches Dell Networking, em regime de atendimento 24x7x2x4, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Item	Especificação	CATSER	Métrica ou Unidade de Medida	Qtde	Valor Unitário	Valor Total
1	Suporte técnico, garantia e manutenção preventiva e corretiva, com reposição de peças, de 15 equipamentos de Datacenter regime 24x7x2x4	**27740**	Mês (mensalidade de cobertura dos 15 equipamentos)	12 meses	R$ 4.884,00	R$ 58.608,00
VALOR TOTAL ESTIMADO (12 meses)						**R$ 58.608,00**

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.0. serviço objeto desta contratação é caracterizado como comum, por possuir padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, nos termos do art. 6º, inciso XIII, da Lei nº 14.133, de 2021, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.3. O serviço é enquadrado como continuado, sem dedicação exclusiva de mão de obra, tendo em vista que a manutenção da operacionalidade, integridade e alta disponibilidade do Datacenter do CIE constitui necessidade permanente da Administração, cuja interrupção compromete a continuidade das atividades de Inteligência, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando a preservação do investimento nos equipamentos em operação, a estabilidade dos níveis de serviço e a economia de escala, conforme o Estudo Técnico Preliminar.

1.4.O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contados da data de assinatura do contrato, prorrogável sucessivamente por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021, desde que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração e que seja observado, a cada exercício financeiro, o limite de valor do art. 75, inciso II, da referida Lei.

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

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A presente contratação justifica-se pela necessidade de manter a operacionalidade, a integridade, a segurança e a alta disponibilidade do ambiente de Datacenter do Centro de Inteligência do Exército (CIE), Órgão Central do Sistema de Inteligência do Exército (SIEx), com capilaridade em todo o território nacional e integrante do Sistema de Inteligência de Defesa (SINDE) e do Sistema Brasileiro de Inteligência (SISBIN), cuja missão exige meios tecnológicos que apoiem a consciência situacional e o processo decisório em todos os níveis, com fluxo de informações ágil, contínuo, seguro, eficiente e eficaz para o assessoramento do escalão superior.

2.2. O parque computacional do Datacenter é composto por servidores de alta densidade (Dell PowerEdge R740 e R750), unidades de armazenamento SAN/NAS (Dell EMC Unity 300), solução de backup e deduplicação (Dell Data Domain DD6800) e switches de rede de alta performance (Dell Networking N4032). Com o encerramento do período de garantia original de fábrica de parte desses ativos, a ocorrência de falhas de hardware e o desgaste natural de componentes passaram a representar risco crítico de paralisação e de indisponibilidade dos serviços prestados pela instituição.

2.3. A substituição integral do parque demandaria investimento orçamentário elevado e prazo de implantação incompatível com a urgência da continuidade dos serviços. Entre as alternativas avaliadas no Estudo Técnico Preliminar renovação do suporte diretamente com o fabricante, contratação de suporte multimarcas especializado (Third-Party Maintenance TPM) e substituição integral do parque, a contratação de empresa especializada em suporte e manutenção de infraestrutura de Datacenter (TPM) mostrou-se a mais vantajosa, por assegurar o atendimento tempestivo em regime 24x7x2x4, preservar o investimento já realizado nos equipamentos em operação e oferecer significativa economicidade em relação à renovação junto ao fabricante.

2.4. O quantitativo de 15 (quinze) equipamentos foi definido pela contagem direta dos ativos críticos em produção no Datacenter: 9 (nove) servidores Dell PowerEdge (8 do modelo R740 e 1 do modelo R750), 3 (três) sistemas de armazenamento Dell EMC Unity 300, 1 (um) appliance de backup Dell Data Domain DD6800 e 2 (dois) switches Dell Networking N4032, adotando-se como métrica a mensalidade de cobertura do conjunto de equipamentos suportados ao longo dos 12 (doze) meses de vigência.

2.5. São resultados e benefícios esperados com a contratação: redução do tempo de indisponibilidade (downtime) da infraestrutura crítica, extensão da vida útil de ativos tecnológicos de alto valor, sem necessidade de substituição precoce, retenção local de discos avariados contendo dados sensíveis, em reforço à segurança da informação; e previsibilidade orçamentária, com a eliminação de custos não planejados com aquisição avulsa de componentes e reparos emergenciais.

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

I. ID PCA no PNCP: 00394452000103-0-000313/2026;

II. Data de publicação no PNCP: 15/05/2025;

III. Id do item no PCA: 3155;

IV. Classe/Grupo: 166;

V. Identificador da Futura Contratação: 160062-193/2026.

2.7. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia Federal de Governo Digital 2024-2027 (Decreto nº 12.198, de 24 de setembro de 2024), com os Objetivos Estratégicos do Exército e com o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação do Exército Brasileiro (PETI 2024-2027), e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2025-2028 do Centro de Inteligência do Exército, conforme demonstrado abaixo:

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	**Objetivos Estratégicos**
OEE 6	Aperfeiçoar os sistemas de Informação e de Comando e Controle do Exército (Objetivo Estratégic Exército).
OEE 7	Obter prontidão tecnológica (Objetivo Estratégico do Exército).
OETI 4	Promover a transformação digital aliada à segurança cibernética no Exército (PETI 2024-202 Estratégia 4.2: habilitação e aprimoramento de capacidades viabilizadas pela tecnologia; Ação 4 adotar práticas para transformação digital; Iniciativa 4.2.1.1: definir e implantar processos transformação digital.

ALINHAMENTO AO PDTIC 2025-2028 DO CIE			
ID	**Necessidade de TIC**	**ID**	**Meta de TIC associada**
N9	Manter a infraestrutura de TIC (Internet, telefonia fixa /móvel, enlaces, comunicação unificada, serviços de TIC, e-mail e contratos recorrentes), incluindo renovação de licenças/assinaturas, garantias, suporte técnico, reposição de componentes, gestão de SLAs e continuidade operacional dos serviços críticos.	N9.2	Assegurar a continuidade de suporte /garantias e renovações de licenças /assinaturas essenciais.

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

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

3.2. A solução de TIC consiste na prestação continuada de serviços especializados de suporte técnico, garantia e manutenção preventiva e corretiva de hardware, com fornecimento e reposição de peças, para 15 (quinze) ativos de processamento, armazenamento, backup e rede alocados no Datacenter do CIE, em Brasília/DF, abrangendo:

3.2.1. central de atendimento e suporte técnico em regime 24x7x365, com análise e diagnóstico remoto de falhas de hardware;

3.3.2. atendimento presencial (on-site) para substituição de componentes avariados, observados os níveis de serviço definidos no item 4 deste Termo de Referência;

3.2.3. fornecimento e reposição de peças e componentes, sem ônus adicional, novos ou recondicionados de fábrica, originais ou homologados pelo fabricante do equipamento, em perfeitas condições operacionais e com desempenho equivalente ou superior ao do componente substituído;

3.2.4. aplicação das atualizações corretivas de firmware, BIOS e microcode disponibilizadas gratuitamente pelo fabricante dos equipamentos;

3.2.5. manutenção preventiva com periodicidade semestral (limpeza interna e externa, verificação de conexões, ajustes mecânicos e análise de logs e alertas), previamente programada com a Contratante;

3.2.6. retenção definitiva, pela Contratante, das mídias de armazenamento avariadas (keep your hard drive), com fornecimento do componente novo sem qualquer encargo adicional;

3.2.7. elaboração de diagnósticos preventivos, relatórios técnicos e recomendações de melhoria da infraestrutura suportada; e

3.2.8. extração e validação do inventário lógico dos equipamentos (placas-mãe, fontes de alimentação, discos, memórias e demais componentes internos), com base nas coletas fornecidas pela Contratante, para controle dos part-numbers suportados.

3.3. Os equipamentos abrangidos pela solução, com o respectivo regime de atendimento e localidade, são os seguintes:

Item	Tipo	Fabricante/Modelo	Qtde	Regime (SLA)	Localidade
1	Servidor	Dell PowerEdge R740	8	24x7x2x4	Brasília/DF
2	Servidor	Dell PowerEdge R750	1	24x7x2x4	Brasília/DF
3	Storage (SAN/NAS)	Dell EMC Unity 300	3	24x7x2x4	Brasília/DF
4	Appliance de backup /deduplicação	Dell Data Domain DD6800	1	24x7x2x4	Brasília/DF
5	Switch de rede	Dell Networking N4032	2	24x7x2x4	Brasília/DF

TOTAL	**15**		

3.4. A contratação adota o modelo de manutenção por empresa especializada multimarcas (Third-Party Maintenance – TPM), conforme a alternativa selecionada no Estudo Técnico Preliminar, não sendo exigido vínculo contratual do Contratado com o fabricante dos equipamentos, sem prejuízo das exigências de qualidade e procedência das peças e de origem oficial dos firmwares previstas neste Termo de Referência.

3.5. O ciclo de vida do objeto compreende: o início dos serviços, em até 15 (quinze) dias corridos da assinatura do contrato, com validação do inventário e do plano de atendimento; a execução continuada da manutenção corretiva e preventiva, aferida mensalmente pelo Instrumento de Medição de Resultado (IMR); e a transição e o encerramento contratual, com repasse de conhecimento e entrega do histórico técnico, sem interrupção dos serviços.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de Negócio:

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

4.1.1. manter a disponibilidade dos serviços e sistemas suportados pelo Datacenter do CIE, com solução das falhas de hardware em até 4 (quatro) horas a contar do registro do chamado;

4.1.2. assegurar cobertura de suporte e reposição de peças para os 15 (quinze) equipamentos durante toda a vigência, inclusive para ativos fora da garantia original do fabricante ou em fase de fim de suporte (End of Service Life – EOSL);

4.1.3. garantir a confidencialidade das informações armazenadas, mediante retenção das mídias avariadas e observância das normas de segurança do CIE; e

4.1.4. proporcionar previsibilidade orçamentária, mediante remuneração mensal fixa vinculada ao atingimento dos níveis de serviço.

Requisitos de Capacitação

4.2. Não faz parte do escopo da contratação a realização de capacitação técnica formal na utilização dos recursos relacionados ao objeto, sem prejuízo do repasse de conhecimento previsto no subitem "Formas de transferência de conhecimento" do item 6 deste Termo de Referência.

Requisitos Legais

4.3. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133, de 2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, à Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, à Lei nº 13.709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), ao Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, ao Decreto nº 12.807, de 29 de dezembro de 2025 (atualização dos valores da Lei nº 14.133, de 2021), ao Decreto nº 12.573, de 4 de agosto de 2025 (Estratégia Nacional de Cibersegurança), aos manuais, guias e modelos publicados pela Secretaria de Governo Digital (SGD), órgão central do SISP, e às demais legislações aplicáveis.

Requisitos de Manutenção

4.4. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções corretivas e preventivas pelo Contratado, visando à manutenção da disponibilidade da solução, observado o seguinte:

4.4.1. Manutenção corretiva: conjunto de procedimentos destinados a recolocar os equipamentos em perfeito estado de funcionamento, compreendendo diagnóstico, substituição de peças e componentes defeituosos, ajustes, reparos e aplicação de firmware corretivo, sem limite de chamados e sem ônus adicional;

4.4.2. **Manutenção preventiva:** realizada com periodicidade semestral (2 intervenções anuais por equipamento), em janela previamente acordada, compreendendo limpeza interna e externa, verificação de

conexões e cabeamento, ajustes mecânicos, verificação das condições de ventilação e temperatura, análise de logs e alertas de hardware (iDRAC, Unisphere, DD System Manager e switches), verificação das baterias de controladoras e emissão de relatório com recomendações;

4.4.3. **Peças de reposição:** novas ou recondicionadas de fábrica (factory refurbished), originais ou homologadas pelo fabricante, compatíveis com o part-number (FRU) do componente substituído, vedado o uso de peças paralelas, recuperadas por terceiros sem certificação ou de procedência não comprovada, podendo a Contratante exigir, a qualquer tempo, a comprovação da procedência (nota fiscal, certificado ou rastreabilidade do part-number);

4.4.4. **Firmware:** somente versões oficiais publicadas pelo fabricante, aplicadas após análise de impacto e autorização prévia da Contratante, preferencialmente em janela de manutenção e com plano de retorno (rollback);

4.4.5. **Consumíveis:** a substituição de baterias de controladoras e demais consumíveis está inclusa no contrato, com prazo de solução flexibilizado, nos termos da tabela de prazos deste item, desde que não causem indisponibilidade direta do equipamento.

Requisitos Temporais

4.5. Os serviços deverão estar disponíveis no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, contados da assinatura do contrato, mediante emissão da Ordem de Serviço (OS) de início pela Contratante, admitida a prorrogação excepcional somente mediante justificativa prévia do Contratado aceita pela Contratante;

4.6. 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.

4.7. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Os prazos fixados em horas serão contados de forma ininterrupta (24x7), inclusive aos sábados, domingos e feriados, a partir do registro do chamado na central de atendimento do Contratado.

4.8. Na execução dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos, conforme a severidade do chamado:

Severidade	Definição	Resposta	Restabelecimento (workaround)	Solução definitiva
S1 – Crítica	Equipamento inoperante, falha de hardware que cause indisponibilidade total ou parcial de serviço ou sistema, ou risco iminente de perda de dados.	2 horas	4 horas	4 horas (com reposição de peça)
S2 – Alta	Falha de componente com redundância preservada ou degradação de desempenho que exija substituição de peça (ex.: fonte, ventilador, disco em arranjo RAID, controladora redundante, módulo ou porta de switch).	2 horas	Não se aplica (sem indisponibilidade)	4 horas (com reposição de peça)
S3 – Média	Falha sem necessidade de reposição imediata de peça: erro de firmware, alerta preditivo, falha intermitente, necessidade de ajuste ou configuração de hardware.	4 horas	8 horas	48 horas

S4 – Baixa	Consultas técnicas, solicitações de informação ou inventário, agendamento de preventiva e atualização planejada de firmware.	8 horas	Não se aplica	5 dias úteis
Consumíveis	Substituição de bateria de controladora e demais consumíveis, sem indisponibilidade direta do equipamento (SLA flexibilizado, conforme ETP).	4 horas	Não se aplica	5 dias corridos
Preventiva	Manutenção preventiva semestral de cada equipamento.	Agendamento com antecedência mínima de 5 dias úteis	Não se aplica	Execução no mês programado; relatório em até 5 dias úteis após a execução
Preventiva	Manutenção preventiva semestral de cada equipamento.	Agendamento com antecedência mínima de 5 dias úteis	Não se aplica	Execução no mês programado; relatório em até 5 dias úteis após a execução

4.9. Para os fins deste Termo de Referência, considera-se: prazo de resposta: o tempo entre o registro do chamado e o contato de técnico qualificado com a Contratante, com início efetivo da triagem e do diagnóstico técnico; prazo de restabelecimento (workaround): o tempo para restabelecer a operação do serviço afetado, ainda que por solução de contorno; e prazo de solução definitiva: o tempo para eliminação da causa da falha, com substituição de peças quando cabível e equipamento em pleno funcionamento, confirmado pela Contratante.

4.10. Os prazos das severidades S1 e S2 correspondem ao nível de serviço 24x7x2x4 definido no Estudo Técnico Preliminar e são de observância obrigatória.

4.11. A severidade será atribuída pela Contratante na abertura do chamado e somente poderá ser reclassificada pela própria Contratante, de forma justificada. Havendo dúvida, prevalecerá a severidade mais alta.

4.12. A contagem dos prazos será suspensa apenas durante o período em que a solução depender exclusivamente de ação da Contratante (por exemplo, liberação de acesso físico ou janela de manutenção por ela solicitada), desde que o fato seja registrado no chamado e confirmado pela fiscalização.

4.13. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante, às normas de segurança vigentes no CIE e no Exército Brasileiro e, no que couber, à seguinte legislação:

4.13.1. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI);

4.13.2 Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);

4.13.3. Decreto nº 12.198, de 24 de setembro de 2024, que institui a Estratégia Federal de Governo Digital para o período de 2024 a 2027 e a Infraestrutura Nacional de Dados;

4.13.4. Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018, que institui a Política Nacional de Segurança da Informação;

4.13.5. Portaria Normativa nº 3.070/MD, de 22 de julho de 2021, que aprova a Política de Gestão da Informação do Ministério da Defesa;

4.13.6. Portaria Normativa nº 5.429/MD, de 9 de novembro de 2023, que aprova a Política de Segurança da Informação para o Sistema Militar de Comando e Controle do Ministério da Defesa;

4.13.7. Portaria nº 004, de 31 de janeiro de 2007 (IRESER – IR 13-15), que aprova as instruções reguladoras sobre segurança da informação nas redes do Exército Brasileiro.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

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

4.14.1. todos os documentos, manuais, termos de garantia, relatórios e demais documentos produzidos pelo Contratado deverão ser redigidos em língua portuguesa do Brasil;

4.14.2. o gerenciamento dos chamados será realizado em língua portuguesa, admitindo-se eventualmente o uso da língua inglesa, desde que a Contratante seja previamente informada e concorde com o atendimento nesse idioma;

4.14.3. os profissionais do Contratado deverão observar as normas de conduta, segurança, identificação e circulação vigentes nas instalações militares, bem como as normas de saúde e segurança do trabalho aplicáveis; e

4.14.4. deverão ser observados os critérios de sustentabilidade definidos no subitem "Sustentabilidade" deste item.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

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

4.16. 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.

4.17. Os serviços serão prestados sobre a arquitetura existente (servidores Dell PowerEdge, storages Dell EMC Unity 300, appliance Dell Data Domain DD6800 e switches Dell Networking N4032), devendo as peças e os componentes fornecidos manter total compatibilidade com essas plataformas e com as matrizes de compatibilidade do fabricante, sem degradação de desempenho, de funcionalidades ou de recursos de gerenciamento.

Requisitos de Projeto e de Implementação

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

4.18.1. apresentação, na reunião inicial, do Plano de Início dos Serviços, contendo a matriz de escalonamento técnico e gerencial, os contatos da central de atendimento 24x7, a relação de técnicos a serem credenciados, os procedimentos de abertura de chamados e o calendário proposto para as manutenções preventivas;

4.18.2. validação do inventário lógico dos equipamentos, a partir das coletas fornecidas pela Contratante, até o início da cobertura, com indicação de eventuais componentes divergentes ou não suportados;

4.18.3. registro, no sistema de chamados do Contratado, de todos os equipamentos cobertos, com identificação por modelo, número de série e localização; e

4.18.4. emissão de relatório de situação inicial (health check) dos equipamentos, elaborado com base nas coletas da Contratante, apontando alertas existentes e recomendações, em até 30 (trinta) dias do início da cobertura.

Requisitos de Implantação

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

4.19.1. os serviços serão executados no Centro de Inteligência do Exército, situado na Avenida Duque de Caxias, s /nº, Setor Militar Urbano, Brasília/DF, CEP 70630-100 (UASG 160062);

4.19.2. o Contratado assumirá todos os custos com equipamentos, ferramentas, insumos, peças e serviços necessários à integral execução do objeto, sem custos adicionais à Administração;

4.19.3. os custos de deslocamento, hospedagem e alimentação de técnicos, bem como de transporte de peças, são de responsabilidade exclusiva do Contratado;

4.19.4. a execução dos serviços não deverá provocar a descontinuidade dos serviços e sistemas em funcionamento no CIE, devendo toda intervenção que implique parada planejada ser previamente autorizada pela Contratante

4.19.5. o Contratado deverá atender aos requisitos estipulados neste Termo de Referência e seus anexos, de forma integrada aos sistemas e procedimentos da Contratante; e

4.19.6. havendo defeito, falha ou erro na execução dos serviços, o Contratado deverá refazê-los às suas próprias custas, sem prejuízo da apuração dos indicadores e das sanções cabíveis.

Requisitos de Garantia e Manutenção

4.20. 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.

4.21. Sem prejuízo da garantia legal, as peças e os componentes fornecidos e os serviços executados deverão ser garantidos durante toda a vigência contratual, devendo o Contratado substituir, sem ônus, qualquer peça que apresente defeito, inclusive em caso de reincidência.

4.22. A reincidência da mesma falha no mesmo equipamento em até 30 (trinta) dias corridos após o encerramento do chamado implicará a reabertura do chamado original, inclusive para fins de apuração dos indicadores do IMR.

Requisitos de Experiência Profissional

4.23. Os serviços de suporte técnico, manutenção e garantia deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos equipamentos objeto da contratação (servidores Dell PowerEdge, storages Dell EMC Unity, appliance Dell Data Domain e switches Dell Networking), com experiência comprovada em manutenção de hardware de Datacenter, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços;

4.24. O vínculo dos profissionais com o Contratado será comprovado no momento da assinatura do contrato ou na reunião inicial, mediante apresentação de carteira de trabalho, contrato de prestação de serviços ou documento equivalente, não sendo exigida tal comprovação na fase de seleção do fornecedor.

Requisitos de Formação da Equipe

4.25. Não serão exigidos requisitos de formação da equipe para a presente contratação, sem prejuízo da capacitação técnica exigida no subitem "Requisitos de Experiência Profissional".

Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.26. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo Contratado da Ordem de Serviço (OS) de início emitida pela Contratante, que abrangerá a totalidade dos equipamentos relacionados neste Termo de Referência.

4.27. A OS indicará o serviço, os equipamentos, a localidade e a data de início da cobertura, sendo os atendimentos corretivos acionados diretamente por meio de chamados técnicos registrados na central de atendimento do Contratado.

4.28. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, inclusive feriados, de maneira eletrônica (e-mail corporativo e/ou portal web de chamados) e 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana por via telefônica gratuita (0800), com geração instantânea de número de protocolo e informativo de registro.

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

4.30. O fluxo de atendimento dos chamados observará as seguintes etapas:

4.30.1. **Abertura:** registro do chamado pela Contratante, por telefone, e-mail ou portal, com identificação do equipamento (modelo e número de série), descrição da falha, severidade atribuída e contato responsável, com geração imediata de protocolo;

4.30.2. **Resposta e triagem (1º nível):** contato de técnico qualificado dentro do prazo de resposta, com diagnóstico remoto a partir de logs, alertas e coletas fornecidas pela Contratante (por exemplo, relatórios do iDRAC /SupportAssist, logs do Unisphere, relatórios do Data Domain e saídas de diagnóstico dos switches), vedado o acesso remoto direto ao ambiente da Contratante, salvo autorização expressa e acompanhada;

4.30.3. **Escalonamento técnico (2º e 3º níveis):** não solucionada a falha no 1º nível, o chamado será escalado à equipe especializada do Contratado (2º nível) e à sua engenharia de suporte de 3º nível, responsável pela análise de causa raiz, pelo tratamento de falhas complexas ou recorrentes e pela definição de firmware ou microcode corretivo, sem custo adicional;

4.30.4. **Atendimento on-site:** deslocamento de técnico previamente credenciado às dependências do CIE, com as peças necessárias, de modo que a solução definitiva ocorra dentro do prazo fixado para a severidade;

4.30.5. **Solução e encerramento:** o chamado somente será encerrado após a confirmação, pela Contratante, do pleno funcionamento do equipamento, mediante Relatório Técnico de Atendimento (RTA) contendo data e hora de abertura, resposta, chegada on-site, restabelecimento e solução, peças substituídas (part-number e número de série da peça retirada e da instalada), causa da falha e ações executadas; e

4.30.6 **Escalonamento gerencial:** descumprido ou em risco de descumprimento qualquer prazo, a Contratante poderá acionar a matriz de escalonamento gerencial do Contratado (técnico responsável, coordenador e preposto), apresentada na reunião inicial.

4.31. Para os chamados de severidade S1, o Contratado manterá regime de plantão 24x7x365, com técnico de prontidão e logística de peças apta a assegurar a solução definitiva em até 4 (quatro) horas, inclusive aos sábados, domingos, feriados e no período noturno.

4.32. O Contratado deverá manter, a seu critério e sob sua responsabilidade, estoque de peças críticas (discos, fontes, memórias, ventiladores, controladoras e módulos ópticos, entre outras) em Brasília/DF ou em localidade que permita o cumprimento dos prazos de solução, não sendo aceita a indisponibilidade de peça como justificativa para o descumprimento dos níveis de serviço.

4.33. Considerando o modelo TPM (Total Productive Maintenance) adotado, o suporte de 3º nível será prestado pelo Contratado por meio de engenharia própria ou de parceiros técnicos, sem ônus para a Contratante, devendo ser utilizados exclusivamente firmwares, BIOS, drivers e microcodes oficiais publicados pelo fabricante dos equipamentos e por ele disponibilizados gratuitamente, cabendo ao Contratado comprovar a origem e a integridade (hash ou assinatura digital) das versões aplicadas.

4.34. O Contratado encaminhará à fiscalização, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente, o Relatório Mensal de Atendimentos, contendo a relação dos chamados abertos e encerrados, os tempos aferidos para cada indicador do IMR (Instrumento de Medição de resultado), as peças substituídas, as mídias retidas, as preventivas realizadas, as recomendações técnicas e a situação atualizada do inventário.

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

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

4.35.1 em caso de avaria em dispositivos de armazenamento (discos rígidos, SSDs, memórias flash e similares), o componente defeituoso permanecerá sob posse definitiva da Contratante, por razões de segurança da informação e proteção de dados sigilosos (keep your hard drive), sendo fornecido novo componente sem qualquer encargo adicional, mediante termo de retenção assinado pelas partes;

4.35.2. O Contratado, por meio de seu representante legal, deverá assinar o Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no CIE, e todos os empregados e colaboradores envolvidos na execução deverão assinar o Termo de Ciência;

4.35.3. todas as informações, imagens, aplicativos e documentos providos pela Contratante, ou oriundos de informações de sua propriedade, que forem manuseados e utilizados são de propriedade da Contratante, não podendo ser repassados, copiados, alterados ou absorvidos na relação de bens do Contratado ou de seus executores sem expressa autorização;

4.35.4. será considerada ilícita a divulgação, o repasse ou a utilização indevida de informações, documentos, imagens e gravações utilizados durante a prestação dos serviços;

4.35.5. o Contratado dará ciência à Contratante, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços;

4.35.6 os técnicos do Contratado deverão ser previamente credenciados (nome, CPF e documento de identidade), permanecerão acompanhados por militar ou servidor designado durante a permanência nas dependências do CIE e não poderão utilizar dispositivos pessoais de gravação ou armazenamento, nem conectar equipamentos à rede da Contratante, sem autorização expressa;

4.35.7. as coletas de logs e informações de diagnóstico serão realizadas ou fornecidas pela Contratante, transmitidas exclusivamente pelos canais por ela autorizados, vedado o envio automático de dados dos equipamentos a portais externos ou a serviços em nuvem sem autorização expressa; e

4.35.8 o Contratado deverá cumprir, além da legislação federal, estadual e distrital aplicável, as normas de segurança da Contratante e as disposições da LGPD no tratamento de quaisquer dados pessoais a que tiver acesso.

Vistoria

4.36. Não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços, uma vez que a relação dos equipamentos e as condições de execução encontram-se descritas neste Termo de Referência.

Outros Requisitos Aplicáveis

4.37. Não há outros requisitos aplicáveis além dos descritos neste Termo de Referência.

Sustentabilidade

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

4.38.1. o Contratado deverá adotar práticas de sustentabilidade ambiental na execução do objeto, conforme a Instrução Normativa SLTI/MP nº 01, de 19 de janeiro de 2010, em especial seu Capítulo III, no que couber;

4.38.2. as peças substituídas, com exceção das mídias retidas pela Contratante, deverão ser recolhidas pelo Contratado e receber destinação ambientalmente adequada, nos termos da Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos), mediante comprovação quando solicitada;

4.38.3. o Contratado deverá priorizar equipamentos e ferramentas de baixo consumo de energia e o uso de faturas eletrônicas e documentação digital, evitando impressões desnecessárias; e

4.38.4. ao final do contrato, o Contratado será responsável pelo recolhimento e descarte ambientalmente adequado de quaisquer equipamentos ou estruturas de sua propriedade eventualmente utilizados na execução.

Indicação de marcas ou modelos

4.39. As marcas e os modelos mencionados neste Termo de Referência (Dell PowerEdge, Dell EMC Unity, Dell Data Domain e Dell Networking) destinam-se exclusivamente à identificação do parque de equipamentos já instalado, objeto do suporte e da manutenção, não configurando preferência de marca na seleção do fornecedor. As peças de reposição deverão ser compatíveis com esses equipamentos, em razão da necessidade de manter a compatibilidade com plataformas e padrões já adotados pela Administração, nos termos do art. 41, inciso I, alínea "b", da Lei nº 14.133, de 2021

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

4.40. Não há vedação de utilização de marca ou produto específico na execução dos serviços, ressalvada a vedação ao uso de peças não originais ou não homologadas pelo fabricante, nos termos deste Termo de Referência.

Da exigência de carta de solidariedade

4.41.Não será exigida carta de solidariedade do fabricante, tendo em vista o modelo de manutenção por empresa especializada multimarcas (TPM) adotado no Estudo Técnico Preliminar.

Subcontratação

4.42. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.43. Não configuram subcontratação a aquisição, pelo Contratado, de peças e componentes junto a fabricantes, distribuidores ou fornecedores, nem a contratação de serviços de transporte e logística necessários à execução, permanecendo o Contratado integralmente responsável pelo cumprimento dos níveis de serviço.

Da exigência de amostra

4.44. Não será exigida amostra na presente contratação.

Garantia da contratação

4.45. Não haverá exigência da garantia da contratação dos arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar, uma vez que não haverá pagamento antecipado e não foram identificados indícios de riscos financeiros na contratação.

Instalação de escritório

4.46. Não será exigida a instalação de escritório no município de execução dos serviços, bastando que o Contratado disponha de estrutura e logística aptas a assegurar o cumprimento dos prazos de atendimento on-site em Brasília/DF.

Margem de Preferência

4.47. Não se aplica margem de preferência à presente contratação.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

4.48.A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

4.48.1. parque de 15 (quinze) equipamentos, conforme tabela do item 3.3, instalados em um único Datacenter em Brasília/DF;

4.48.2 regime de atendimento 24x7x2x4, com manutenção preventiva semestral, totalizando 30 (trinta) intervenções preventivas por ano (15 equipamentos x 2);

4.48.3. parte dos equipamentos encontra-se fora da garantia original de fábrica, podendo haver modelos em fase de fim de suporte (EOSL) pelo fabricante;

4.48.4. histórico de falhas e situação de garantia: Os equipamentos apresentam baixa incidência de falhas, conforme os registros de atendimento técnico disponíveis nos últimos 24 meses. Os únicos itens que necessitaram da abertura de chamados foram: uma unidade de Unity 300, em duas oportunidades (substituição de disco HDD SAS e substituição de fonte de alimentação) e o DD6800, em duas oportunidades (substituição de disco HDD SAS e ocorrência de realocação de blocos). Cabe ressaltar que, a inexistência de registros de chamados para determinado equipamento será expressamente indicada, não implicando, necessariamente, a inexistência de falhas durante o período analisado; e

4.48.5. a proposta deverá contemplar todos os custos necessários à execução, inclusive peças, mão de obra, deslocamentos, logística, tributos e encargos, não sendo admitida cobrança adicional a qualquer título.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

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.

5.1.9. permitir o acesso dos técnicos credenciados do Contratado às dependências do Datacenter, observadas as normas de segurança do CIE;

5.1.10. fornecer as coletas de logs e as informações de inventário necessárias ao diagnóstico e à validação dos componentes suportados;

5.1.11. atribuir a severidade dos chamados, acompanhar os atendimentos e registrar as ocorrências; e

5.1.12. apurar mensalmente os indicadores do IMR e aplicar as glosas previstas neste Termo de Referência.

5.2. São obrigações do CONTRATADO:

5.2.1indicar 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. manter central de atendimento em regime 24x7x365, nos termos deste Termo de Referência;

5.2.10. cumprir os prazos de resposta, restabelecimento e solução definitiva fixados para cada severidade;

5.2.11. fornecer as peças e os componentes necessários, sem ônus para a Contratante, inclusive para equipamentos em fase de fim de suporte do fabricante, sendo de sua exclusiva responsabilidade a obtenção das peças;

5.2.12. entregar à Contratante as mídias de armazenamento avariadas, mediante termo de retenção;

5.2.13. realizar as manutenções preventivas semestrais e entregar os respectivos relatórios;

5.2.14. apresentar o Relatório Mensal de Atendimentos e os Relatórios Técnicos de Atendimento (RTA);

5.2.15. assinar o Termo de Compromisso e colher a assinatura do Termo de Ciência de todos os profissionais envolvidos;

5.2.16. recolher e dar destinação ambientalmente adequada às peças substituídas, ressalvadas as mídias retidas

5.2.17. não executar intervenção que implique indisponibilidade planejada sem autorização prévia da Contratante;

5.2.18. fazer a transição contratual, nos termos deste Termo de Referência.

5.3. Não se aplicam as obrigações de órgão gerenciador de registro de preços, por não se tratar de contratação pelo Sistema de Registro de Preços.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1. Início da execução do objeto: até 15 (quinze) dias corridos da assinatura do contrato, mediante emissão da Ordem de Serviço de início.

6.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias, procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho: manutenção corretiva sob demanda, por meio de chamados técnicos, em regime 24x7x365, conforme fluxo e prazos definidos no item 4 deste Termo de Referência; manutenção preventiva semestral programada; e relatórios mensais, com apuração mensal do IMR.

6.1.3. Cronograma de realização dos serviços, conforme as etapas a seguir:

6.1.3.1. Etapa 1 – Reunião inicial: em até 5 (cinco) dias úteis da assinatura do contrato;

6.2.3.2. Etapa 2 – Início da cobertura e validação do inventário: em até 15 (quinze) dias corridos da assinatura do contrato;

6.1.3.3. Etapa 3 – Relatório de situação inicial (health check): em até 30 (trinta) dias do início da cobertura;

6.1.3.4. Etapa 4 – 1ª manutenção preventiva semestral: até o 6º (sexto) mês de vigência;

6.1.3.5. Etapa 5 – 2ª manutenção preventiva semestral: até o 12º (décimo segundo) mês de vigência; e

6.1.3.6. Etapa 6 – Plano de Transição: até 60 (sessenta) dias antes do término da vigência.

Local e horário da prestação dos serviços

6.2. Os serviços serão prestados no Centro de Inteligência do Exército, situado na Avenida Duque de Caxias, s/nº, Setor Militar Urbano, Brasília/DF, CEP 70630-100;

6.3. Os serviços serão prestados no seguinte horário: atendimento corretivo em regime 24x7x365 (24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados); manutenções preventivas e intervenções programadas em janela de manutenção previamente acordada com a Contratante.

Rotinas a serem cumpridas

6.3.1. A execução contratual observará as rotinas abaixo:

6.3.1.1. contínua: monitoramento dos canais de atendimento e tratamento dos chamados conforme a severidade;

6.3.1.2. por chamado: emissão do Relatório Técnico de Atendimento (RTA) e, quando houver substituição de mídia, do termo de retenção;

6.3.1.3. mensal: entrega do Relatório Mensal de Atendimentos até o 5º dia útil e reunião de acompanhamento, presencial ou remota, quando convocada pela fiscalização;

6.3.1.4. semestral: manutenção preventiva de cada equipamento, com checklist e relatório técnico;e

6.3.1.5. anual e ao final da vigência: atualização do inventário e relatório de recomendações sobre o ciclo de vida dos equipamentos (inclusive situação de EOSL).

Materiais a serem disponibilizados

6.4. Para a perfeita execução dos serviços, o Contratado deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário:

6.4.1. ferramentas, instrumentos e equipamentos de diagnóstico adequados aos equipamentos suportados;

6.4.2. materiais de limpeza técnica (aspirador e ar comprimido antiestáticos, panos e produtos próprios para eletroeletrônicos) e equipamentos de proteção antiestática; e

6.4.3. peças e componentes de reposição, nas quantidades necessárias ao cumprimento dos prazos de solução, sendo vedada a conexão de qualquer equipamento do Contratado à rede da Contratante sem autorização expressa.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

6.5. As informações para o dimensionamento da proposta constam do subitem "Informações relevantes para o dimensionamento da proposta" do item 4 deste Termo de Referência.

Formas de transferência de conhecimento

6.6. A transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se o que segue:

6.6.1. cada atendimento será registrado em RTA, compondo base de conhecimento a ser entregue à Contratante;

6.6.2. durante os atendimentos, o técnico do Contratado esclarecerá à equipe técnica da Contratante as causas da falha, os procedimentos executados e as medidas preventivas recomendadas, sem caracterizar treinamento formal;

6.6.3. ao final da vigência ou na extinção antecipada do contrato, o Contratado entregará o Dossiê Técnico Final, contendo o inventário atualizado (part-numbers e números de série), as versões de firmware aplicadas, o histórico consolidado de chamados e de peças substituídas e as recomendações de ciclo de vida; e

6.6.4. o Contratado realizará sessão de repasse de conhecimento de até 4 (quatro) horas com a equipe técnica do CIE e, se houver, com o novo prestador dos serviços.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

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

6.7.1. apresentação do Plano de Transição até 60 (sessenta) dias antes do término da vigência ou em até 10 (dez) dias da comunicação de extinção antecipada, com cronograma, responsáveis e riscos;

6.7.2. manutenção integral dos serviços e dos níveis de serviço até o último dia de vigência, sem redução de equipe, de estoque de peças ou de canais de atendimento, devendo os chamados abertos durante a vigência ser concluídos pelo Contratado, sem custo adicional, ainda que a solução ocorra após o término do contrato;

6.7.3. entrega do Dossiê Técnico Final e da relação de chamados em aberto, com a respectiva situação; devolução de crachás, credenciais e documentos e revogação de acessos; e

6.7.4. declaração do Contratado de que não mantém em sua posse dados, documentos ou mídias da Contratante, com lavratura de termo de encerramento assinado pelas partes.

Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

6.8. A OS de início abrangerá a totalidade dos 15 (quinze) equipamentos relacionados neste Termo de Referência, não havendo quantidade mínima variável de serviços, uma vez que a remuneração é mensal e fixa pela cobertura integral do parque, sujeita aos ajustes do IMR.

Mecanismos formais de comunicação

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

I. Ordem de Serviço;
II. Ata de Reunião;
III. Ofício;
IV. Sistema de abertura de chamados;
V. E-mails e Cartas;
VI. Relatório Mensal de Atendimentos e Relatórios Técnicos de Atendimento (RTA).

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.10. 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.

6.11. O Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no CIE, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e o Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS II e III deste Termo de Referência.

6.12. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.13. 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.

6.14. 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.

6.15. 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.

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

Preposto

6.17. O Contratado 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

6.18. O Contratado não necessitará manter preposto da empresa no local da execução do objeto, devendo o preposto estar disponível por telefone e e-mail em dias úteis e ser acionável em regime 24x7 nos chamados de severidade S1.

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

Reunião Inicial

6.20. 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.

6.21. 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.

6.22. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

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

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

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

6.22.4. 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;

6.33.5. Apresentação do Plano de Início dos Serviços, com a matriz de escalonamento técnico e gerencial, a relação de técnicos a serem credenciados, os procedimentos de abertura de chamados e o calendário proposto para as manutenções preventivas.

Rotinas de Fiscalização

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

Fiscalização Técnica

6.24. O fiscal técnico do contrato acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

6.25. 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.

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

6.27. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

6.28. 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.

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

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

6.31. A fiscalização técnica da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas:

6.31.1. atribuir a severidade dos chamados, acompanhar os atendimentos e registrar os horários de abertura, resposta, restabelecimento e solução;

6.31.2. apurar mensalmente os indicadores do IMR, com base nos registros do sistema de chamados, nos RTAs e nos registros próprios da fiscalização, e calcular as glosas aplicáveis;

6.31.3. conferir as peças substituídas (part-number, procedência e compatibilidade), recusando as não conformes;

6.31.4. registrar e custodiar as mídias retidas, conforme os termos de retenção;

6.31.5. acompanhar as manutenções preventivas e validar os respectivos relatórios; e

6.31.6. emitir o termo detalhado de recebimento provisório sob o aspecto técnico.

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

Fiscalização Administrativa

6.33. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

6.34. 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.

6.35. Além do disposto acima, a fiscalização administrativa obedecerá às seguintes rotinas:

6.35.1. verificar mensalmente a regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária do Contratado no SICAF;

6.35.2. conferir a nota fiscal com o valor apurado após a aplicação das glosas do IMR, bem como o saldo de empenho e a vigência contratual, comunicando ao gestor, com antecedência, a necessidade de prorrogação; e

6.35.3. manter arquivados os Termos de Compromisso e de Ciência e emitir o termo detalhado de recebimento provisório sob o aspecto administrativo.

Fiscalização Requisitante

6.36. O fiscal requisitante do contrato, representante da DTI – Seção de Operação de Tecnologia da Informação e Comunicações da Divisão de Tecnologia de Inteligência, acompanhará a execução sob o ponto de vista de negócio e funcional da solução de TIC, nos termos do art. 33, inciso III, da IN SGD/ME nº 94, de 2022, competindo-lhe:

6.36.1. avaliar se os serviços prestados atendem às necessidades de negócio, especialmente quanto à disponibilidade dos sistemas e serviços suportados pelo Datacenter;

6.36.2. validar a classificação de severidade dos chamados sob a perspectiva do impacto nos serviços da Contratante;

6.36.3. participar da apuração do Índice de Disponibilidade do Datacenter (IDD), informando os períodos de indisponibilidade percebidos pelas áreas usuárias;

6.36.4. manifestar-se sobre a conveniência da prorrogação contratual e sobre eventual necessidade de inclusão ou exclusão de equipamentos do escopo; e

6.36.5. identificar não conformidades na execução e comunicá-las ao gestor do contrato.

Gestor do Contrato

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

6.37.1. coordenar a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

6.37.2 acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.

6.37.3. acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.

6.37.4 emitir 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.

6.37.5 tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso.

6.37.6. elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

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

6.37.8. receber e dar encaminhamento imediato:

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

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

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme disposto nesta seção, composto pelos indicadores a seguir, apurados mensalmente pelo fiscal técnico, tendo como base de cálculo dos descontos o valor da fatura mensal (valor mensal contratado, estimado em R$ 4.884,00 (quatro mil oitocentos e oitenta e quatro reais).

IDD – ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DO DATACENTER	

Finalidade	Medir a disponibilidade dos 15 equipamentos suportados, considerando o tempo de indisponibilidade decorrente de falhas de hardware sob responsabilidade do Contratado.
Meta a cumprir	IDD igual ou superior a 99,90%.
Instrumento de medição	Registros do sistema de chamados do Contratado, RTAs e registros da fiscalização (alertas e logs dos equipamentos).
Forma de acompanhamento	Apurado pelo fiscal técnico, com participação do fiscal requisitante, a partir do tempo de indisponibilidade de cada equipamento, contado do registro do chamado até o restabelecimento confirmado pela Contratante.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo (métrica)	IDD = 100 x [1 – (ΣTi / (N x Hm))] Onde: Ti = tempo de indisponibilidade, em horas, do equipamento i no mês, por falha de hardware sob responsabilidade do Contratado; N = 15 (equipamentos cobertos); Hm = total de horas do mês (720 h em mês de 30 dias).
Observações	Considera-se indisponível o equipamento inoperante ou cuja falha comprometa a prestação de serviço (severidade S1). Exemplo: um servidor indisponível por 8 horas em mês de 30 dias resulta em IDD = 100 x [1 – 8/(15 x 720)] = 99,93%.
Início de vigência	A partir do início da cobertura (OS de início).
Faixas de ajuste no pagamento	IDD ≥ 99,90%: sem desconto; 99,70% ≤ IDD < 99,90%: 3% de desconto sobre a fatura mensal; 99,50% ≤ IDD < 99,70%: 6% de desconto sobre a fatura mensal; IDD < 99,50%: 10% de desconto sobre a fatura mensal.

ITR – ÍNDICE DE TEMPO DE RESPOSTA	
Finalidade	Medir o cumprimento dos prazos de resposta (início efetivo do atendimento técnico) fixados para cada severidade.
Meta a cumprir	ITR igual ou superior a 95% e nenhum chamado S1 com resposta superior a 2 horas.
Instrumento de medição	Sistema de chamados do Contratado, confrontado com os registros da fiscalização.
Forma de acompanhamento	Apurado pelo fiscal técnico, comparando o horário de registro do chamado com o horário do contato do técnico qualificado.
Periodicidade	Mensal.
	ITR = 100 x (ΣCrp / ΣCt)

Mecanismo de cálculo (métrica)	Onde: ΣCrp = chamados respondidos dentro do prazo da respectiva severidade; ΣCt = total de chamados com resposta devida no período.
Observações	Nos meses sem chamados, ITR = 100%. Quando o total de chamados do mês for inferior a 10, considera-se atingida a meta se houver, no máximo, 1 (um) chamado de severidade S3 ou S4 fora do prazo.
Início de vigência	A partir do início da cobertura (OS de início).
Faixas de ajuste no pagamento	ITR ≥ 95%: sem desconto; 90% ≤ ITR < 95%: 2% de desconto sobre a fatura mensal; 80% ≤ ITR < 90%: 4% de desconto sobre a fatura mensal; ITR < 80%: 6% de desconto sobre a fatura mensal. Adicional: 1% da fatura mensal por hora ou fração de atraso na resposta de cada chamado S1, limitado a 5% por chamado.

ISD – ÍNDICE DE SOLUÇÃO DEFINITIVA	
Finalidade	Medir o cumprimento dos prazos de restabelecimento (workaround) e de solução definitiva fixados para cada severidade.
Meta a cumprir	ISD igual ou superior a 95% e nenhum chamado S1 ou S2 com solução definitiva superior a 4 horas.
Instrumento de medição	Sistema de chamados do Contratado, RTAs e registros da fiscalização.
Forma de acompanhamento	Apurado pelo fiscal técnico, comparando o horário de registro do chamado com os horários de restabelecimento e de solução definitiva confirmados pela Contratante.
Periodicidade	Mensal.
Mecanismo de cálculo (métrica)	ISD = 100 x (ΣCsp / ΣCs) Onde: ΣCsp = chamados com restabelecimento e solução definitiva dentro dos prazos da respectiva severidade; ΣCs = total de chamados com solução devida no período.
Observações	Nos meses sem chamados, ISD = 100%. Quando o total de chamados do mês for inferior a 10, considera-se atingida a meta se houver, no máximo, 1 (um) chamado de severidade S3 ou S4 fora do prazo. A reincidência da mesma falha em até 30 dias implica reabertura do chamado original, com contagem do prazo a partir do primeiro registro.
Início de vigência	A partir do início da cobertura (OS de início).
	ISD ≥ 95%: sem desconto;

Faixas de ajuste no pagamento	90% ≤ ISD < 95%: 3% de desconto sobre a fatura mensal; 80% ≤ ISD < 90%: 6% de desconto sobre a fatura mensal; ISD < 80%: 10% de desconto sobre a fatura mensal. Adicional: 1% da fatura mensal por hora ou fração de atraso na solução definitiva de cada chamado S1 ou S2, limitado a 10% por chamado.

IMP – ÍNDICE DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA	
Finalidade	Verificar a realização das manutenções preventivas semestrais programadas.
Meta a cumprir	IMP igual a 100%.
Instrumento de medição	Calendário de preventivas aprovado e relatórios de preventiva aceitos pela fiscalização.
Forma de acompanhamento	Apurado pelo fiscal técnico nos meses com preventiva programada.
Periodicidade	Mensal (nos meses com preventiva programada).
Mecanismo de cálculo (métrica)	IMP = 100 x (Pr / Pp) Onde: Pr = preventivas realizadas no mês com relatório aceito; Pp = preventivas programadas para o mês.
Observações	A preventiva não realizada no mês programado deverá ser executada no mês seguinte, sem prejuízo do desconto aplicado.
Início de vigência	A partir do início da cobertura (OS de início).
Faixas de ajuste no pagamento	IMP = 100%: sem desconto; 80% ≤ IMP < 100%: 2% de desconto sobre a fatura mensal; 50% ≤ IMP < 80%: 4% de desconto sobre a fatura mensal; IMP < 50%: 6% de desconto sobre a fatura mensal.

TABELA PROGRESSIVA DE GLOSAS (CONSOLIDADA)

Indicador	Meta	Resultado apurado no mês	Desconto sobre a fatura mensal
IDD	≥ 99,90%	≥ 99,90% 99,70% a < 99,90% 99,50% a < 99,70% < 99,50%	0% 3% 6% 10%

ITR	≥ 95%	≥ 95% 90% a < 95% 80% a < 90% < 80% Atraso na resposta de chamado S1	0% 2% 4% 6% +1% por hora ou fração (máx. 5% por chamado)
ISD	≥ 95%	≥ 95% 90% a < 95% 80% a < 90% < 80% Atraso na solução de chamado S1 ou S2	0% 3% 6% 10% +1% por hora ou fração (máx. 10% por chamado)
IMP	100%	100% 80% a < 100% 50% a < 80% < 50%	0% 2% 4% 6%
Limite mensal acumulado de descontos: 30% da fatura mensal.			

7.2. O somatório dos descontos decorrentes do IMR fica limitado a 30% (trinta por cento) do valor da fatura mensal. Atingido esse limite, ou verificado o descumprimento da meta de qualquer indicador por 3 (três) meses consecutivos ou 5 (cinco) meses alternados no período de 12 (doze) meses, a Contratante poderá instaurar processo para aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência, sem prejuízo das glosas.

7.3. Os descontos do IMR têm natureza de ajuste do pagamento à qualidade aferida (glosa) e não se confundem com as sanções administrativas, podendo com elas ser cumulados.

7.4. Não serão computados nos indicadores os períodos de indisponibilidade ou de atraso decorrentes de: janelas de manutenção programada autorizadas pela Contratante; fatos imputáveis exclusivamente à Contratante, como falhas de energia elétrica, de climatização ou impedimento de acesso; caso fortuito ou força maior devidamente comprovados; e falhas de software aplicativo, sistema operacional ou configuração lógica não relacionadas ao hardware suportado.

7.5. Para fins de apuração, serão utilizados os horários registrados no sistema de chamados do Contratado, confrontados com os registros da fiscalização; havendo divergência, prevalecerá o registro da Contratante, salvo prova em contrário apresentada pelo Contratado.

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

7.6.1. não produziu os resultados acordados,

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

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

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

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

7.8.1. cumprimento das metas dos indicadores do IMR (IDD, ITR, ISD e IMP);

7.8.2. entrega tempestiva do Relatório Mensal de Atendimentos e dos RTAs; e

7.8.3. realização das manutenções preventivas programadas para o período e manutenção das condições de habilitação.

Recebimento

7.9. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

7.10. O prazo para recebimento provisório será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do Contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

7.11. 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.

7.12. 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.

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

7.14. Para efeito de recebimento provisório, será considerado para fins de faturamento o período mensal, correspondente à cobertura dos equipamentos no mês de referência, acompanhado do Relatório Mensal de Atendimentos.

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

7.15.1. O fiscal técnico do contrato deverá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos no ato convocatório, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato;

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

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

7.18. 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.

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

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

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

7.22. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

7.22.1. 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.

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

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

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

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

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

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

7.25. 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

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

7.26.1. conferência dos chamados e dos RTAs com os registros da fiscalização;

7.26.2. verificação do funcionamento dos equipamentos após as intervenções (estado de saúde no iDRAC, Unisphere, DD System Manager e switches, sem alertas críticos pendentes) e conferência das peças instaladas (part-number, número de série, compatibilidade e procedência); e

7.26.3. conferência dos relatórios de manutenção preventiva e dos termos de retenção de mídias.

Liquidação

7.27. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §3º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

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

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

I. o prazo de validade;
II. a data da emissão;
III. os dados do contrato e do órgão contratante;

IV. o período respectivo de execução do contrato;
V. o valor a pagar; e
VI. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

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

7.32. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

7.32.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

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

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

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

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

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

Prazo de pagamento

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

7.38. 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 Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) de correção monetária.

Forma de pagamento

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

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

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

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

7.42.2. 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.

Antecipação de pagamento

7.43. A presente contratação não admite antecipação de pagamento.

Reajuste

7.44. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado.

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

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

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

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

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

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

7.51. O reajuste será realizado por apostilamento.

Cessão de Crédito

7.52. As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação do Contratante.

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

7.52.2. 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.

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

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

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

8. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Não prestar os esclarecimentos solicitados pela fiscalização no prazo de 2 (dois) dias úteis, salvo questões de caráter técnico complexo, que serão respondidas no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.	Multa de 0,2% sobre o valor mensal do contrato por dia útil de atraso, até o limite de 10 (dez) dias úteis; após esse limite, multa de 2% sobre o valor total do contrato.
2	Não atender às metas dos indicadores do IMR (IDD, ITR, ISD e IMP).	Glosa conforme as faixas de ajuste no pagamento do item 8 (IMR).
3	Descumprir a meta de qualquer indicador do IMR por 3 (três) meses consecutivos ou 5 (cinco) alternados em 12 (doze) meses, ou atingir o limite mensal de 30% de glosas.	Advertência. Em caso de reincidência, multa compensatória de 5% sobre o valor total do contrato (inexecução parcial).
4	Não iniciar os serviços no prazo de 15 (quinze) dias corridos da assinatura do contrato.	Multa moratória de 0,5% sobre o valor mensal por dia de atraso, até 30 (trinta) dias; após, poderá ser caracterizada a inexecução total.
5	Utilizar peça não original ou não homologada pelo fabricante, de procedência não comprovada ou incompatível.	Substituição em até 4 (quatro) horas e multa de 2% sobre o valor total do contrato por ocorrência.
6	Aplicar firmware não oficial ou sem autorização prévia da Contratante.	Multa de 2% sobre o valor total do contrato por ocorrência.
7	Não entregar à Contratante mídia de armazenamento avariada ou retirá-la das dependências do CIE sem autorização.	Multa de 10% sobre o valor total do contrato, sem prejuízo da apuração de responsabilidade e das demais sanções cabíveis.
8	Divulgar, repassar ou utilizar indevidamente informações, documentos ou dados da Contratante.	Multa compensatória de 20% sobre o valor total do contrato, sem prejuízo das sanções de impedimento ou inidoneidade e da responsabilização civil e penal.
9	Não apresentar o Plano de Transição ou interromper os serviços durante o período de transição.	Multa de 5% sobre o valor total do contrato.
10	Não entregar o Relatório Mensal de Atendimentos no prazo.	Advertência. Em caso de reincidência, multa de 0,5% sobre o valor mensal por dia de atraso, até 10 (dez) dias.
11	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou de prejuízo aos resultados pretendidos, multa de 1% sobre o valor total do contrato.

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

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

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

8.3. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o Contratado que:

a) der causa à inexecução parcial do contrato;

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

c) der causa à inexecução total do contrato;

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

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

f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;

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

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

8.4. Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

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

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

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

8.4.4. Multa:

8.4.4.1. Moratória, para as infrações descritas no item "d", de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias.

8.4.4.2. Compensatória, para as infrações descritas acima nas alíneas "e" a "h", de 15% (quinze por cento) a 30% (trinta por cento) do valor da contratação.

8.4.4.3. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea "c", de 10% (dez por cento) a 30% (trinta por cento) do valor da contratação.

8.4.4.4. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea "b", de 5% (cinco por cento) a 20% (vinte por cento) do valor da contratação.

8.4.4.5. Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea "d", de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) do valor da contratação.

8.4.4.6. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea "a", de 0,5% (cinco décimos por cento) a 5% (cinco por cento) do valor da contratação, ressalvadas as infrações também enquadráveis nessa alínea previstas na tabela do primeiro subitem deste item, que observarão os percentuais ali definidos.

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

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

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

8.8. 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.

8.9. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 20 (vinte) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

8.10. 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.

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

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

8.11. Na aplicação das sanções serão considerados:

8.11.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

8.11.2. as peculiaridades do caso concreto;

8.11.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

8.11.4. os danos que dela provierem para o Contratante; e

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

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

8.13. 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 Termo de Referência ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

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

8.14.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

8.15. 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.

8.16. Os débitos do Contratado para com a Administração Contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos

pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o Contratado possua com o mesmo órgão ora Contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

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

9.1. O fornecedor será selecionado por meio de contratação direta, mediante dispensa de licitação com fundamento no art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, com base no seguinte fundamento: o valor estimado da contratação, de R$ 58.608,00 (cinquenta e oito mil seiscentos e oito reais), é inferior ao limite de R$ 65.492,11 (sessenta e cinco mil quatrocentos e noventa e dois reais e onze centavos), atualizado pelo Decreto nº 12.807, de 29 de dezembro de 2025, observado o rito do art. 72 da referida Lei.

9.2. A seleção será realizada preferencialmente por meio de dispensa eletrônica, com divulgação de aviso em sítio eletrônico oficial pelo prazo mínimo de 3 (três) dias úteis, nos termos do art. 75, § 3º, da Lei nº 14.133, de 2021, e da Instrução Normativa SEGES/ME nº 67, de 8 de julho de 2021, adotando-se o critério de julgamento de menor preço global.

9.3. Para fins de aferição do limite, será observado o somatório do que for despendido no exercício financeiro pela unidade gestora com contratações no mesmo ramo de atividade, nos termos do art. 75, § 1º, da Lei nº 14.133, de 2021.

Regime de Execução

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

Exigências de habilitação

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

Habilitação jurídica

9.6. 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;

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

9.8. 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;

9.9. 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;

9.10. 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.

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

9.12. 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;

9.13. 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.

9.14. Consórcio de empresas: contrato de consórcio devidamente arquivado no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis (art. 279 da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976) ou compromisso público ou particular de constituição, subscrito pelos consorciados, com a indicação da empresa líder, responsável por sua representação perante a Administração (art. 15, caput, I e II, da Lei nº 14.133, de 2021).

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

9.17. 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.

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

9.19. 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;

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

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

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

9.23. 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

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

9.25. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;

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

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

SG =	Ativo Total Passivo Circulante + Passivo Não Circulante	
LC =		Ativo Circulante Passivo Circulante

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

9.28. 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;

9.29. 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.

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

Qualificação Técnica

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

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

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

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

9.32.1.1. prestação de serviços de suporte técnico e manutenção de hardware de infraestrutura de Datacenter, em regime 24x7, com prazo de solução igual ou inferior a 4 (quatro) horas, abrangendo no mínimo 8 (oito) equipamentos entre servidores, sistemas de armazenamento (storage) e switches, quantitativo correspondente a aproximadamente 50% do objeto; e

9.32.1.2. abrangência de, pelo menos, 1 (um) sistema de armazenamento (storage) corporativo do tipo SAN ou NAS.

9.32.2. Serão admitidos, para fins de comprovação de quantitativo mínimo de serviço, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante.

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

9.32.4. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do Contratante e local em que foram prestados os serviços, entre outros documentos.

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

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

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

Disposições gerais sobre habilitação

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

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

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

9.38. 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.

9.39. 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.

Documentação complementar para cooperativas

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

9.40.1. 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;

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

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

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

9.40.5. A comprovação de integração das respectivas quotas partes por parte dos cooperados que executarão o contrato

9.40.6. Os seguintes documentos para a comprovação da regularidade jurídica da cooperativa:

9.40.6.1. ata de fundação;

9.40.6.2. estatuto social com a ata da assembleia que o aprovou;

9.40.6.3. regimento dos fundos instituídos pelos cooperados, com a ata da assembleia;

9.40.6.4. editais de convocação das três últimas assembleias gerais extraordinárias;

9.40.6.5. três registros de presença dos cooperados que executarão o contrato em assembleias gerais ou nas reuniões seccionais;

9.40.6.6. ata da sessão que os cooperados autorizaram a cooperativa a contratar o objeto da contratação; e

9.40.6.7. 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, que é o máximo aceitável, é de R$ 58.608,00 (cinquenta e oito mil seiscentos e oito reais), correspondente a 12 (doze) mensalidades de R$ 4.884,00 (quatro mil oitocentos e oitenta e quatro reais), conforme custos unitários apostos na tabela contida no item 1.1 acima.

10.2 A estimativa de custo levou em consideração o risco envolvido na contratação e sua alocação entre Contratante e Contratado, conforme o Mapa de Gerenciamento de Riscos constante do Anexo I deste Termo de Referência.

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:

I. Gestão/unidade: 160062 - CIE
II. Fonte de recursos:1000000000
III. Programa de trabalho:232087
IV. Elemento de despesa: 3.3.90.40 – Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação– Pessoa Jurídica; e
V. Plano interno: FJG251XHERM

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

12. DISPOSIÇÕES FINAIS

12.1. As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas, ressalvada a relação de números de série e configurações dos equipamentos, que será disponibilizada exclusivamente ao Contratado, mediante assinatura do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo.

Cronograma Físico Financeiro

Evento	Prazo estimado	Valor
Mensalidades 1ª a 12ª – suporte técnico, garantia e manutenção corretiva dos 15 equipamentos	Mensal, a partir do início da cobertura (até 15 dias corridos da assinatura)	R$ 4.884,00 mês
1ª manutenção preventiva semestral (15 equipamentos)	Até o 6º mês de vigência	Incluso na mensalidade

2ª manutenção preventiva semestral (15 equipamentos)	Até o 12º mês de vigência	Incluso na mensalidade
TOTAL	**12 meses**	**R$ 58.608,00**

13. ANEXO I Regras aplicáveis ao instrumento substitutivo ao contrato (Contratações de pequeno valor - art. 95, inciso I, da Lei n. 14.133/2021, Orientação Normativa nº 84, de 17 de maio de 2024)

Para esta contratação será elaborado Termo de Contrato.

14. ANEXO II TERMO DE CIÊNCIA E CONCORDÂNCIA

Por meio deste instrumento, a contratada declara que está ciente e concorda com as disposições e obrigações previstas no *Aviso de Contratação Direta*, no Termo de Referência e nos demais anexos a que se refere a *Dispensa Eletrônica* nº...../20....., bem como que se responsabiliza, sob as penas da Lei, pela veracidade e legitimidade das informações e documentos apresentados durante o processo de contratação.

Local-UF, ... de ..... de 20.... .

_____

(Nome *e Cargo do Representante Legal*)

15. Responsáveis

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

gov.br Documento assinado digitalmente
NATALIA FERNANDES MEZIAT
Data: 17/11/2026 15:15:00-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

NATALIA FERNANDES MEZIAT

Integrante Requisitante

gov.br Documento assinado digitalmente
VINICIUS CARDOSO DA COSTA
Data: 17/11/2026 10:04:40-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

VINICIUS CARDOSO DA COSTA

Integrante Técnico

Documento assinado digitalmente
gov.br
ALEXANDRE RIBEIRO PEIXOTO DOS SANTOS
Data: 17/11/2026 10:16:35-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

ALEXANDRE RIBEIRO PEIXOTO DOS SANTOS

Integrante Administrativo

Documento assinado digitalmente
gov.br
VINICIUS LACERDA VASQUEZ
Data: 18/11/2026 10:01:56-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

VINICIUS LACERDA VASQUEZ

Autoridade Máxima de TIC

MARCELLO FERNANDEZ DOS SANTOS:12068197820

Assinado digitalmente por MARCELLO FERNANDEZ DOS SANTOS:12068197820
ND: C=BR, O=ICP-Brasil, OU=Autoridade Certificadora de Defesa, OU=03277610000125, OU=Presencial, OU=Certificado PF A3, CN=MARCELLO FERNANDEZ DOS SANTOS:12068197820
Razão: Eu estou aprovando este documento
Localização:
Foxit PDF Reader Versão: 2024.1.0

MARCELLO FERNANDEZ DOS SANTOS

Ordenador de Despesas