

SUPERINTENDENCIA REG. POL. RODV. FEDERAL-RR

Termo de Referência 20/2026

Informações Básicas

Número do artefato UASG

20/2026

Status

ASSINADO

Editado por

200232-SUPERINTENDENCIA REG. POL. RODV. FEDERAL-RR GABRIEL SOARES FERREIRA

Atualizado em

29/07/2026 14:14 (v 0.5)

Outras informações

Categoria

VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC

Número da Contratação

33/2026

Processo Administrativo

08676.000852/2026-11

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de prestação de serviços técnicos especializados em TIC para suporte, atendimento, apoio à manutenção da infraestrutura e à gestão de ativos, com pagamento mensal fixo condicionado a níveis mínimos de serviço, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Item	Especificação	SUBDESCRIÇÃO DOS ITENS	CATSER	Métrica ou Unidade de Medida	CÓD. PMC-TIC	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
1	Suporte Técnico de Microinformática	Prestação de serviços técnicos especializados em TIC para suporte, atendimento, apoio à manutenção da infraestrutura e à gestão de ativos, por meio do perfil profissional Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior (TECMAN-03), conforme Portaria SGD/MGI nº 1.070 /2023	26980	Valor/Mês	N/A	12	R\$ 7.431,32	R\$ 89.175,86

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como **comum(ns)**, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.3. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que a interrupção compromete a continuidade das atividades da Administração e a necessidade da contratação estende-se por mais de um exercício financeiro e continuamente, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar;

Prazo de vigência

1.4. O prazo de vigência da contratação é de **12 meses** contados da **assinatura do contrato**, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

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 pelo fato de a SETIC-RR (Seção de Tecnologia da Informação e Comunicação), o equivalente a área de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) na regional da PRF (Polícia Rodoviária Federal em Roraima) ser responsável por administrar todas as atividades de tecnologia da informação e comunicação em âmbito estadual, sendo necessário um complexo parque tecnológico para atender todas as demandas de TIC necessárias. São diversos sistemas informacionais e banco de dados importantes que são essenciais para as atividades diárias. Para que não haja prejuízo nas atividades devido a falhas de TIC é mister manter todo o aparato tecnológico sob um suporte técnico especializado constante.

2.1.1. Atualmente a informação é um dos maiores patrimônios das organizações modernas, fazendo-se necessário que o possuidor da informação tenha capacidade de gerenciá-la com excelência e eficiência, com total controle de seus dados, enquadrando-se nos conceitos modernos de governança corporativa. Assim as instituições públicas possuem o dever de proporcionar novas maneiras de otimizar seus serviços, aumentar a eficiência na utilização dos recursos, reduzir custos, evitar retrabalho e tornar-se capaz de se adaptar às mudanças decorrentes do cenário dinâmico.

2.1.2. Na área de TIC, a PRF, por intermédio da Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC), vem realizando investimentos maciços na modernização e informatização de suas atividades, com aquisições e contratações de projetos, sistemas e serviços de grande vulto, trabalhando para automatizar as rotinas de processos e serviços prestados, objetivando atender melhor os cidadãos e possibilitar uma gerência mais moderna e eficiente do seu ambiente, fato que tem gerado expressiva melhora na eficiência e no desempenho de suas atividades administrativas e institucionais.

2.1.3. Além das demandas rotineiras que já exigem um acompanhamento constante, a atualização tecnológica e de normativas em âmbito nacional demandam um suporte especializado de informática adequado e constante a fim de permitir o regular auxílio nas atividades relacionadas à TIC.

2.1.4. Não há, na estrutura de quadros da PRF, cargo para servidor especialista nestas áreas, tampouco existe a previsão de criação de cargos específicos.

2.1.5. É imprescindível que os serviços sejam prestados por pessoal especializado, capazes de prestar suporte técnico de diagnóstico e solução das demandas de TIC.

2.1.6. Os serviços são eminentemente acessórios e não são ligados diretamente à atividade fim da Polícia Rodoviária Federal. Conforme previsto no Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, e na Instrução Normativa nº 05/2017 do MPOG e alterações, tais atividades devem ser preferencialmente terceirizadas.

2.1.7. A contratação pretendida visa economicidade e a otimização dos recursos logísticos e de pessoal, evitando-se que servidores policiais não especialistas sejam destacados da atividade finalística do órgão para desenvolverem atividades de suporte técnico que não estão previstas em suas funções.

2.1.8. Com isso, há imprescindível necessidade de contratação de especialistas para auxílio nas atividades da SETIC-RR.

2.1.9. A eficiência e confiabilidade a ser provida pela contratação melhora a produtividade dos policiais na fiscalização, no atendimento de acidentes e em ocorrências criminais. Sendo assim, a solução de operação de infraestrutura de TIC e de atendimento ao usuário de TIC pretendida refletirá diretamente nos serviços prestados pelo Policial Rodoviário Federal nestas regionais, que atua na atividade fim, culminando no aumento da percepção de segurança do cidadão quando estiver trafegando nas rodovias federais desses estados, além de contribuir com o alinhamento estratégico da PRF.

(observação: corrija a duplicação "de de operação" → "de operação", que era erro do item 3.1.9 do TR)

2.1.10. Além disso, a referida contratação possibilitaria a desoneração dessa atividade de policiais que deveriam dedicar-se às ações estritamente de operação e gestão da ferramenta, tornando-a mais eficiente e efetiva, ficando a cargo da empresa a ser CONTRATADA as questões eminentemente técnicas, o que representaria uma maximização do aproveitamento dos recursos humanos da Administração.

2.1.11. A experiência adquirida na execução de contratos de serviço técnico especializado de TIC pela SPRF-RR indica que o processo de contratação seria mais eficiente se adotasse mecanismo de valor fixo pelos serviços contratados, passando a fiscalização a ser realizada através de parâmetros rígidos de qualidade dos serviços, determinados em contrato. Além disso, conforme Acórdãos nº 2.037/2019-TCU-Plenário e 1508 /2020-TCU-Plenário, de forma resumida, "é necessário evitar o uso da métrica UST para a contratação de serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TI, pois esse serviço não gera resultados ou produtos aferíveis pelo contratante e, portanto, não se coaduna com o disposto na Súmula TCU 269; e avaliar, durante o planejamento da contratação, alternativas à métrica UST, bem como documentar as justificativas da escolha". Verificou-se que a fiscalização deste tipo de contratação é muito complexa, exigindo um maior número de servidores envolvidos na fiscalização e gestão desta contratação. Estes servidores devem estar altamente qualificados nesta modalidade de contratação por pagamento fixo mensal vinculado a níveis mínimos de serviço.

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

- I) ID PCA no PNCP: 00394494010441-0-000026/2026;
- II) Data de publicação no PNCP: 08/10/2025;
- III) Id do item no PCA: 59;
- IV) Classe/Grupo: 168 - SERVIÇOS AUXILIARES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC);
- V) Identificador da Futura Contratação: 200232-33/2026;

2.3. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2024 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2024-2026 do Ministério da Justiça e Segurança Pública, conforme demonstrado abaixo:

ALINHAMENTO AO PDTIC 2024 - Doc. SEI n. 53327827			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
A-43	Estabelecer pontos de monitoramento: identificar os pontos críticos na infraestrutura de TIC que precisam ser monitorados, como servidores, dispositivos de rede, sistemas de armazenamento, aplicativos e serviços	OS-06	Meta 100 %, até dezembro de 2026 - Aprimorar a Governança na DTIC a fim de fortalecer as estruturas, processos e políticas de gestão e uso de TIC na PRF.
A-51	Manter um ciclo contínuo de monitoramento e melhoria: o monitoramento dos serviços de TIC deve ser uma atividade contínua, com revisões regulares para garantir a eficácia e aprimorar constantemente a qualidade dos serviços prestados.	OS-07	Meta 98 % - Sustentar os sistemas e serviços constantes no catálogo de serviços.
A-54	Identificar necessidades de TIC.	OS-06	Meta 100 %, até dezembro de 2026 - Aprimorar a Governança na DTIC a fim de fortalecer as estruturas, processos e políticas de gestão e uso de TIC na PRF.
A-79	Contribuir com as demais áreas da Governança de TIC	OS-06	Meta 100 %, até dezembro de 2026 - Aprimorar a Governança na DTIC a fim de fortalecer as estruturas, processos e políticas de gestão e uso de TIC na PRF.

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

2.5. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2024-2027, através do DECRETO Nº 12.198, DE 24 DE SETEMBRO DE 2024, encontrada na LEI Nº 14.129, DE 29 DE MARÇO DE 2021 que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS - ESTRATÉGIA PRF 2023 - 2028, conforme aprovada na PORTARIA DG/PRF Nº 245, DE 30 DE JUNHO DE 2023 - Doc. SEI Nº 49401498 - Processo SEI Nº 08650.066332/2023-17

ID	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
OE-02	Prover recursos, infraestruturas e soluções tecnológicas inovadoras.

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 em contratar serviço técnico especializado de Suporte ao Usuário de TIC, não se tratando de dedicação exclusiva de mão de obra ou mesmo alocação de posto de trabalho, adotando o pagamento fixo mensal associado a atendimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e mensurado a partir da estimativa de Categorias de Serviço e seu respectivo Perfil de Trabalho, por meio de Mapa de Pesquisa Salarial de referência, utilização de Fator-K único, apoiados por um modelo de Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço, elaborados e mantidos pelo Órgão Central do SISP e aplicados na PRF especificamente na SPRF-RR. A solução é constituída de 01 (um) item de serviço para a regional, qual seja o Suporte ao Usuário, que consiste basicamente em suporte técnico presencial e/ou remoto, com atendimento de chamados ao usuário ou ordens de serviço, rotineiras e sob demanda, mediante níveis de serviço mínimos adequados, garantindo a qualidade esperada com eficiência e economicidade, visando otimizar o suporte da infraestrutura de rede e o atendimento aos usuários da Polícia Rodoviária Federal no estado de Roraima, com base no estabelecido pela Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, alterada pelas Portarias SGD/MGI nº 6.680/2024 e nº 6.055/2025, possibilitando maior eficiência no exercício das atividades prestadas pelo SETIC-RR.

3.3. A descrição pormenorizada da solução, incluindo o levantamento do parque tecnológico e o quantitativo médio de chamados mensais, encontra-se detalhada nos itens 7.4 e 7.5 do Estudo Técnico Preliminar (ETP 13/2026), apêndice deste Termo de Referência, atendendo à exigência de indicação do quantitativo de bens e serviços que compõem a solução de TIC.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de Negócio:

- 4.1. A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:
- 4.1.1. Promover a governança de TIC baseada em boas práticas com relatórios gerenciais e estatísticas de atendimento e reclamações;
 - 4.1.2. Buscar excelência, inovação e criatividade na gestão com atendimento das demandas dos usuários em menor tempo possível;
 - 4.1.3. Promover a melhoria da imagem da TIC no âmbito da PRF mantendo os recursos de TIC estáveis com resposta rápida para incidentes e investimentos em melhorias.
 - 4.1.4. Atendimento, registro, triagem, escalonamento e resolução de demandas relativas a acidentes, autos de infração e crimes diversos nas rodovias federais, por meio da melhoria de suporte aos sistemas e infraestrutura de TIC na regional; e
 - 4.1.5. Contratação de serviços especializados de TIC, que permita maior controle da qualidade dos serviços prestados e que seja baseado nos resultados obtidos.

Requisitos de Capacitação

- 4.2. Não faz parte do escopo da contratação a realização de capacitação técnica na utilização dos recursos relacionados ao objeto da presente contratação;
- 4.2.1. Entretanto, recomenda-se que a Contratada submeta seus profissionais alocados na prestação de serviços, a um programa contínuo de capacitação para a melhoria dos serviços contratados.

Requisitos Legais

- 4.3. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133, de 2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis:
- 4.3.1. LEI nº 14.133, de 1º de abril de 2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos.

4.3.2. Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 - Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

4.3.3. Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023 - Estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

4.3.4. Portaria SGD/MGI nº 6.680, de 26 de agosto de 2025 - Altera a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

4.3.5. Nota Técnica SEI nº 31169/2025/MGI - Pesquisa de preços para atualização de Mapa de Pesquisa Salarial e Fator-k para Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC 4.3.7. ABNT NBR ISO/IEC 20000-1 - Tecnologia da informação — Gestão de serviço Parte 1: Requisitos do sistema de gestão de serviço.

4.3.6. Os serviços objeto do presente estudo, se enquadra como de natureza continuada, se amoldando ao estabelecido no art. 6º, inciso XII da Lei nº 14.133/2021, e art. 14 da IN SEGES/MP nº 5/2017, considerando sua essencialidade para a administração pública, estendendo-se por mais de um exercício financeiro, uma vez que, sua interrupção pode comprometer tanto o funcionamento das atividades institucionais quanto a prestação dos serviços a sociedade.

4.3.7. O serviço objeto da pretensa contratação se enquadra como "serviço comum", por haver clara padronização no mercado quanto a atribuições e critérios de desempenho para os serviços escopo do presente estudo, conforme prescrito na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025, facilitando sua previsão no processo licitatório, com o estabelecimento de especificações usuais de mercado suficientes para a plena execução das atividades pelo futuro contratado, conforme descrito no art. 6º, inciso XII da Lei nº 14.133/2021 e art. 2º, inciso XXXII da IN SGD/ME nº 94/2022:

Lei nº 14.133/2021

"XIII - bens e serviços comuns: aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado;"

IN SGD/ME nº 94/2022

"XXXII - bens e serviços comuns: aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado;"

4.3.8. Considerando o enquadramento como "serviço comum" para o objeto do presente estudo, a NLLC traz expressamente a modalidade de licitação a ser utilizada, bem como os possíveis critérios de julgamento, conforme art. 6º inc. XLI da Lei nº 14.133/2021, bem como o parágrafo único do art. 25 da IN SGD/ME nº 94/2022, in verbis:

Lei nº 14.133/2021

"XLI - pregão: modalidade de licitação obrigatória para aquisição de bens e serviços comuns, cujo critério de julgamento poderá ser o de menor preço ou o de maior desconto;

IN SGD/ME nº 94/2022 Parágrafo único. É obrigatória a utilização da modalidade Pregão para as contratações de que trata esta Instrução Normativa sempre que a solução de TIC for enquadrada como bem ou serviço comum, podendo-se utilizar o Diálogo Competitivo nos casos específicos previstos no art. 32 da Lei nº 14.133, de 2021, desde que devidamente justificado nos autos.

4.3.9. Cabe destacar que a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025, traz expressamente a modalidade de licitação e o critério de julgamento a ser utilizado, bem como o regime de execução do contrato a ser adotado, quais sejam:

"21.15. Regime de Execução do contrato

21.15.1. Considerando a forma de pagamento prevista no presente modelo, qual seja pagamento por valor fixo mensal, em que os custos finais dos serviços para o contrato todo são estimados com melhor precisão, pode-se classificar o regime de execução como "empreitada por preço global", embora o pagamento venha a ser efetuado em parcelas mensais.

21.16. Critérios Técnicos para Seleção do Fornecedor

20.16.1. Considerando as características do objeto, cujos padrões de desempenho e qualidade permitem definições objetivas de serviços com base em especificações usuais de mercado, o processo licitatório deve ser realizado na modalidade Pregão, tipo Menor Preço, na forma eletrônica."

4.3.10. Portanto, consoante a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025, na pretensa contratação, deverá ser utilizado como modalidade o "Pregão" em sua forma Eletrônica, para a condução da fase de seleção do fornecedor, assegurando

competitividade, transparência e celeridade no processo de contratação, o Menor Preço como critério de julgamento, bem como utilizado a Empreitada Por Preço Global como regime de execução contratual, considerando que há um alto nível de precisão das especificações. O principal efeito desse regime é a transferência dos riscos do valor total dos serviços à empresa contratada, que é obrigada a incluir em sua proposta todos os valores e itens necessários à execução global do ajuste, corroborando com a execução do serviço por preço certo e total.

4.3.11. Considerando a característica dos serviços objeto da pretensa contratação, será utilizado o modo de disputa “Aberto”. Esse modo oferece aos licitantes a possibilidade de lances públicos e sucessivos, o que incentiva a concorrência direta entre os licitantes e aumenta a pressão para oferecer propostas mais vantajosas. A competição aberta tende a conduzir a ofertas iniciais mais agressivas, beneficiando a Administração ao reduzir os custos gerais da contratação.

4.3.12. Será estipulado o prazo de vigência contratual de 12 (doze) meses, conforme orienta o item 9.3, Anexo I da Portaria SGD/MGI nº 1.070 /2023 alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025, em consonância com a Lei nº 14.133/2021, prorrogável na forma da Lei.

4.3.13. Não será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio, uma vez que o objeto não se caracteriza como de alta complexidade ou vulto que justifique tal modalidade, conforme atesta a ampla competitividade demonstrada na consulta ao sistema Banco de Preços (SEI nº 63396013), filtros "catser 26980", "região norte", últimos 12 meses, que retornou 18 empresas — majoritariamente ME/EPP — participantes de contratações do objeto. Aplicar-se-á o tratamento favorecido às microempresas e empresas de pequeno porte previsto na Lei Complementar nº 123/2006, nos limites e condições nela estabelecidos.

4.3.14. A presente contratação adota o modelo de pagamento fixo mensal vinculado a níveis mínimos de serviço, não se configurando como dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora ou por postos de trabalho, nos termos do art. 2º, parágrafo único, da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, com as alterações das Portarias nº 6.680/2024 e nº 6.055/2025. Não será exigida quantidade mínima de profissionais alocados, ressalvada a previsão de ao menos 1 (um) profissional por perfil em cada Ordem de Serviço, conforme item 15.5 do Anexo I da referida Portaria.

4.3.15. Não será admitida a participação de sociedades cooperativas no presente certame. A vedação fundamenta-se na incompatibilidade entre o regime de trabalho cooperado e as exigências da contratação, que demanda da contratada a manutenção de equipe estável, qualificada e passível de substituição e gestão direta pela empresa, com responsabilização integral pela execução dos serviços e pelo cumprimento dos níveis mínimos de serviço. Tais exigências pressupõem relação empregatícia entre a contratada e seus profissionais, incompatível com a natureza autônoma do trabalho cooperado, nos termos do art. 5º da Lei nº 12.690, de 19 de julho de 2012, que veda a constituição de cooperativa de trabalho para intermediação de mão de obra subordinada, sem prejuízo da ampla competitividade demonstrada na pesquisa de mercado constante dos autos.

Requisitos de Manutenção

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

4.4.1.A Contratada deverá cumprir os prazos previstos, inclusive os descritos no Termo de Referência, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) exigidos.

Requisitos Temporais

4.5. 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.

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

4.7. Na execução dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos:

Atividade, Tarefa ou Serviço	Prazo máximo de início de atendimento	Prazo máximo de solução de problema
Manutenção da Infraestrutura de TIC da Regional	De acordo com o estabelecido pela CNST	De acordo com o estabelecido pela CNST
Apoio a Gestão de TIC da Seção	De acordo com o estabelecido pela CNST	De acordo com o estabelecido pela CNST
Monitoramento dos Sistemas de TIC da Regional	No mínimo a cada 1 hora	5 minutos
Verificar a sala do CPD	No mínimo 2 vezes ao dia (Início e Fim de Expediente)	10 minutos

4.7.1. Todos os prazos relacionados aos serviços de TIC já estão pré-estabelecidos pela Central Nacional de Suporte a Atividades de TIC - CNST.

Requisitos de Segurança e Privacidade

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

4.8.1. Na execução dos serviços contratados, a Contratada deverá zelar, no que for de sua competência, pela garantia da disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações custodiadas no ambiente gerenciado. Além disso, deve adotar e se responsabilizar por medidas efetivas quanto ao seguinte:

- a) Evitar vazamento de dados e fraudes digitais nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;
- b) Executar processo de gestão de riscos de segurança da informação nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;
- c) Assegurar e responsabilizar-se pela continuidade do negócio implementado pelos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;
- d) Assegurar o adequado tratamento de dados pessoais e informações classificadas dos quais venha a ter conhecimento ou manusear em razão da execução do objeto do contrato, nos termos da Lei nº 13.709/2018 e em aderência aos requisitos de segurança da informação vigentes no ambiente do CONTRATANTE;
- e) Assegurar a gestão e o tratamento de incidentes de forma sistematizada, em estrita harmonia aos requisitos vigentes no ambiente do CONTRATANTE;
- f) Aceitar, viabilizar e executar auditoria de Segurança da Informação visando a apurar falhas e/ou atestar a conformidade dos serviços prestados com os requisitos contratados;
- g) A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação (POSIN) do CONTRATANTE – inclusive com a assinatura de termo apropriado de responsabilidade e manutenção de sigilo anexo do Termo de Referência.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

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

4.9.1. A Contratada deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental, de acordo com o art. 225 da Constituição Federal de 1988, e em conformidade com o art. 5º da Lei nº 14.133/21 e com o art. 6º da Instrução Normativa/SLTI/MPOG nº 01, de 19 de janeiro de 2010, cumprindo dentre outras, as seguintes obrigações:

- a) Evitar o desperdício de água tratada, conforme instituído no Decreto nº 48.138, de 8 de outubro de 2003;
- b) Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução de serviços;
- c) Realizar programa interno de treinamento de seus empregados, nos três primeiros meses de execução contratual, para redução de consumo de energia elétrica, utilização dos recursos de impressão, uso de copos descartáveis, economia no consumo de água, redução de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes, e, segregação adequada de resíduos sólidos para coleta adequada ou seletiva, apresentado comprovação da realização do treinamento à fiscalização do contrato.
- d) Realizar a separação dos resíduos recicláveis descartados pelos órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, na fonte geradora, e a sua destinação às associações e cooperativas dos catadores de materiais recicláveis, que será procedida pela coleta seletiva do papel para reciclagem, quando couber, nos termos da IN /MARE nº 6, de 3 de novembro de 1995 e do Decreto nº 5.940, de 25 de outubro de 2006;
- e) Respeitar as Normas Brasileiras - NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos;
- f) Prever a destinação ambiental adequada das pilhas e baterias usadas ou inservíveis, segundo disposto na Resolução CONAMA nº 257, de 30 de junho de 1999;
- g) Orientar seus empregados a realizar a separação consciente do lixo, para reciclagem;
- h) Seguir as normas técnicas de saúde, higiene e de segurança do trabalho.

4.9.2. Os serviços prestados pela CONTRATADA, deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE;

4.9.3. Orientar seus empregados para colaborar de forma efetiva no desenvolvimento das atividades do programa de separação de resíduos sólidos, e resíduos recicláveis descartados, em recipientes para coleta seletiva nas cores internacionalmente identificadas, de acordo com a Lei nº 12.305/10 e Decreto nº 5.940/06;

4.9.4 A CONTRATADA deverá atender aos requisitos de sustentabilidade presentes no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis 6ª Edição, e no Plano Diretor de Logística Sustentável - PLS, no que couber a pretensa contratação, conforme segue:

- a) A contratada, quando for o caso, deverá fornecer e utilizar materiais e insumos que possuam certificações ambientais reconhecidas, garantindo que as aquisições estejam em conformidade com práticas sustentáveis;
- b) A contratada deverá capacitar seus colaboradores para práticas de economia de recursos, sobretudo quanto à utilização no dia a dia dos sistemas de água, esgoto e iluminação, conscientizando-os sobre a importância de suas ações no ambiente de trabalho;
- c) A Contratada deverá substituir ou, caso não seja possível, racionalizar o consumo de materiais potencialmente poluentes nos processos administrativos;
- d) A Contratada deverá priorizar a aquisição de materiais e insumos de origem local (redução da pegada de carbono e promoção da economia local).
- e) A Contratada deverá priorizar os materiais e insumos que seguem práticas sustentáveis ao longo de todo o ciclo de vida, desde a fabricação até o descarte.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

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

4.11. 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.

Requisitos de Implantação

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

4.12.1. Durante o período de implantação operacional, limitado aos 15 (quinze) dias posteriores ao início da execução, a Contratada deverá adotar todas as medidas de sua competência para assegurar a execução satisfatória dos serviços – incluindo ajustes, alinhamento e/ou adequação de seus processos de trabalho. Não será concedido período de implantação operacional nos eventos de prorrogação contratual.

4.12.2. Durante o período de implantação operacional, todos os níveis de serviço serão normalmente apurados, porém, mesmo havendo ocorrência de descumprimento de metas, as glosas não serão aplicadas.

4.12.3. Após 15 (quinze) dias do início da execução do contrato, a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de todos os serviços de TIC e ambientes de infraestrutura de TIC da PRF, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.

Requisitos de Garantia e Manutenção

4.13. 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.

4.14. Reparar, corrigir, ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, por solicitação da PRF, o serviço em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes dos serviços prestados.

Requisitos de Experiência Profissional

4.15. Os serviços de **suporte** deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços;

4.16. Formação: Nível médio técnico completo na área de TIC OU cursando Tecnólogo na área de TIC OU cursando curso superior na área de TIC.

4.17. Experiência: No mínimo, 5 (cinco) anos em atividades relacionadas à implementação e manutenção de serviços de suporte de TIC e ter conhecimentos técnicos aprofundados em montagem e configuração de hardware de microcomputadores, sistemas operacionais Windows e Linux, em softwares de correio eletrônico, em softwares de produtividade pessoal como suítes de escritório e navegação web e nos demais aplicativos, sistemas e dispositivos em uso no ambiente tecnológico da PRF. Além disso, esse profissional deve possuir experiência profissional mínima de 5 (cinco) anos atuando em suporte ao usuário níveis N1 e N2.

4.18. Cursos ou Certificação: Certificação Windows 7 Configuration OU certificação similar OU superior caso esta esteja descontinuada OU Curso de no mínimo 40h (quarenta horas) de montagem e configuração de hardware de microcomputadores, sistemas operacionais Windows e/ou Linux OU curso “Instalando e Configurando o cliente de Windows 7” OU superior E formação complementar em Fundamentos de ITIL V3 OU superior, com carga horária mínima de 16 h OU Formação complementar de curso de Infraestrutura de Redes OU similar, com carga horária de pelo menos 15 h.

4.19. Os recursos técnicos empregados e os certificados deverão ser comprovados em tempo, ou seja, antes do início da realização dos serviços, e após a assinatura do contrato, e reapresentados quando solicitado e necessários para o bom atendimento dos serviços.

4.20. Das qualificações exigidas no perfil acima, poderá ser concedido à CONTRATADA, mediante solicitação formal desta, carência de até 30 dias, contados a partir da assinatura do contrato, para adequação dos perfil profissional por ela contratado para atendimento ao objeto da presente contratação.

Esta período de carência é discricionário e por prazo igualmente discricionário por parte da Administração, que avaliará e contextualizará as justificativas apresentadas pela CONTRATADA para o pleito de concessão de prazo.

4.21. Em caso de concessão do prazo de carência para adequação do perfil e que na finalização deste período, não tenha sido atendido total ou parcialmente as qualificações exigidas fica a CONTRATADA obrigada a substituir o profissional conforme informado no item 4.12.5.

4.22. Durante a vigência do contrato, a CONTRATADA obriga-se a substituir qualquer profissional em até 10 dias corridos, mediante solicitação e independente de justificativa da PRF.

4.23. Uma prática comum do mercado é definir para os perfis profissionais tipos de profissionais com base na qualificação e experiência. É comum a atribuição do tipo de profissional nas categorias: júnior, pleno ou sênior. No mercado de TI não é diferente, e, desta forma, a Portaria SGD/MGI nº 6.055 /2025 também adotou a mesma definição de tipos de profissionais, conforme segue:

a) Profissional Júnior: adequado para exercer atividades de menor complexidade e que exigem menor experiência ou qualificação profissional. Geralmente, não apresenta autonomia para tomadas de decisão operacional;

b) Profissional Pleno: adequado para exercer atividades com um maior grau de complexidade, que requerem uma capacidade maior de análise crítica e resolução de problemas, além de exigir maior experiência ou qualificação profissional;

c) Profissional Sênior: adequado para exercer atividades com grau elevado de complexidade e criticidade, e que requer experiência e qualificação profissional diferenciada.

4.24. A prestação de serviços objeto desta contratação depende majoritariamente de profissionais técnicos e qualificados, conforme constata a Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025. Portanto, é importante que as licitantes tenham a melhor compreensão possível da abrangência, complexidade e requisitos de entregas e níveis mínimos de serviços exigidos para que possam fazer o correto dimensionamento da equipe e alocações dos perfis e tipos profissionais adequados.

4.25. É prática de mercado que as contratadas organizem equipes de maior especialidade e que estas atuem de forma compartilhada entre diferentes clientes e contratos, e por outro lado organizem equipes com menor especialidade que atendem mais diretamente a locada a determinados clientes e contratos, ainda que esta equipe também possa ser compartilhada. De toda maneira, a contratada continua sendo a única responsável pelo dimensionamento e formação das equipes, assegurando os Níveis Mínimos de Serviço contratado.

4.26. Usando como referência os perfis profissionais estipulados na Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025, identificouse o seguinte perfil profissional para composição dos conhecimentos e habilidades necessárias à execução do serviço contratado:

4.27. Técnico em manutenção de equipamentos de informática - Sênior - TECMAN-03

4.28. Os requisitos do perfil profissional estão detalhados nos itens 4.16, 4.17 e 4.18, acima.

4.29. Os requisitos acima tem como base o disposto na Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025 , item 9. ESTRUTURA DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS, subitem 9.4. Definição de Categorias de Serviços, subitem 9.4.4. Para cada categoria identificada, deverão ser definidos os seguintes aspectos, alínea d) Descrição dos requisitos de experiência profissional, formação acadêmica e certificações (sempre que couber).

Requisitos de Formação da Equipe

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

4.31. Os requisitos de formação acadêmica exigidos para a execução dos serviços encontram-se especificados no item 4.19 dos Requisitos de Experiência Profissional deste Termo de Referência, em conjunto com os requisitos de experiência e certificação do perfil TECMAN-03, dada a interdependência desses critérios de qualificação.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

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

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

4.34. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento **12 (doze)** horas por dia e **6 (seis)** dias por semana de maneira eletrônica e **10 (dez)** horas por dia e **5 (cinco)** dias por semana por via telefônica.

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

4.36. A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, onde o CONTRATANTE é responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos seus recursos humanos.

4.37. A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na Base de Conhecimento do CONTRATANTE. A Base de Conhecimento é o conjunto de dados ou conhecimentos acumulados auxiliando na resolução de incidente e solicitações de serviço.

4.38. As atividades serão solicitadas e registradas por meio do Sistema de Gestão de Serviços, a ser provido pela CONTRATANTE, onde a execução das atividades de TIC serão acompanhadas e avaliadas por meio de chamados ou OS - Ordens de Serviço conforme modelo presente no Anexo I-G - ORDEM DE SERVIÇO.

4.38.1. Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os registros correspondentes no Sistema de Gestão de Serviços, e também nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC da CONTRATANTE.

4.40. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação definidos pelo CONTRATANTE.

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.41. Os requisitos de segurança da informação e privacidade aplicáveis à contratação encontram-se especificados no bloco "Requisitos de Segurança e Privacidade", item 4.10 deste Termo de Referência, bem como nas obrigações de manutenção de sigilo e normas de segurança do Modelo de Execução, incluindo a assinatura, pela Contratada, do Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo e do Termo de Ciência, conforme Anexos I-G e I-H.

Vistoria

4.42. Não há obrigatoriedade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços; porém, caso tenha interesse para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria nas instalações do local de execução do serviço, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 08:00 horas às 17:00 horas, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo telefone (95) 3198-3450 ou pelo email setic.rr@prf.gov.br.

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

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

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

Sustentabilidade

4.46. 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:

4.46.1. A contratação em tela envolve atividades que podem estar associadas ao uso de recursos ou produção de resíduos associados a impactos ambientais. Portanto, em atendimento ao Decreto nº 7.746/2012 e à Instrução Normativa STLI/MP nº 01/2010, que versam sobre a promoção de contratações sustentáveis na Administração Pública e os critérios de sustentabilidade na contratação de serviços, respectivamente, bem como considerando os possíveis impactos ambientais, a empresa contratada deverá cumprir as seguintes obrigações:

4.46.1.1. Evitar o desperdício de água tratada em todos os processo que possam envolver o uso de água, conforme instituído no Decreto nº 48.138, de 8 de outubro de 2003;

4.46.1.2. Fornecer aos profissionais os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução do serviço;

4.46.1.3. Respeitar as Normas Brasileiras - NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos;

4.46.1.4. Prever a destinação ambientalmente adequada das pilhas e baterias usadas ou inservíveis, segundo disposto na Resolução CONAMA nº 257, de 30 de junho de 1999;

4.46.1.5. Orientar seus profissionais a realizar a separação consciente do lixo, para reciclagem;

4.46.1.6. Seguir as normas técnicas de saúde, higiene e de segurança do trabalho.

Guia Nacional de Contratações Sustentáveis - AGU

4.46.2. Em consulta ao Guia Nacional de Contratações Sustentáveis - 6ª edição, o objeto da pretensa contratação não consta aplicação na parte específica do guia. Contudo, considerando as atividades que deverão ser desenvolvidas pela futura contratada, foram identificados alguns impactos potenciais e as medidas mitigadoras respaldadas pela legislação, e descritas a seguir:

4.46.2.1. Resíduos Eletrônicos:

4.46.2.1.1. Possíveis Impactos:

a) Descarte inadequado de pilhas e baterias utilizados em computador, trena eletrônica, aparelho GPS, drone, dentre outros aparelhos que serão utilizados no desenvolvimento da prestação dos serviços, que necessitam de pilhas e/ou baterias para o funcionamento.

4.46.2.1.2. Medidas Mitigadoras:

a) A contratada deverá utilizar em seus equipamentos, pilhas e/ou baterias que atendam à legislação quanto às especificações adequadas, e proceder com a destinação e descarte ambientalmente adequado dos resíduos eletrônicos, conforme o art. 33, inciso II, da Lei nº 12.305, de 2010 – Política Nacional de Resíduos Sólidos, e os artigos 4º e 6º da Resolução CONAMA nº 401, de 04/11/2008;

b) A contratada deverá implementar políticas de logística reversa junto a fabricante, quando o resíduo produzido, necessitar desse tipo de mecanismo para o correto descarte;

c) A contratada deverá desenvolver ou adotar manuais de procedimentos de descarte de materiais potencialmente poluidores, tais como pilhas, baterias e/ou outros equipamentos que contenham em suas composições chumbo, cádmio, mercúrio e seus compostos, propiciando retorno aos estabelecimentos que os comercializam, fabricantes ou importadores.

Plano Diretor de Logística Sustentável - PLS

4.46.3. A pretensa contratação possui alinhamento com o Plano Diretor de Logística Sustentável - PLS, balizando ações da Contratada, quando aplicável, na:

4.46.3.1. Promoção da Racionalização e do Consumo Consciente de Bens e Serviços:

4.46.3.1.1. A contratada deverá utilizar materiais e insumos que possuam certificações ambientais reconhecidas, garantindo que a prestação do serviço esteja em conformidade com práticas sustentáveis;

4.46.3.1.2. A contratada deverá observar práticas de economia de recursos, sobretudo quanto à utilização de água, esgoto e iluminação, quando da execução do serviço objeto do presente estudo;

4.46.3.1.3. A contratada deverá substituir ou, caso não seja possível, racionalizar o uso de materiais potencialmente poluentes nos processos de suporte e manutenção de TIC.

4.46.3.2. Identificação de Objetos de Menor Impacto Ambiental:

4.46.3.2.1. A contratada deverá utilizar no processo de manutenção, materiais e insumos que possuam certificações de sustentabilidade, para fomentar a fabricação com menor impacto ambiental;

4.46.3.2.2. A contratada deverá priorizar materiais e insumos que seguem práticas sustentáveis ao longo de todo o ciclo de vida, desde a fabricação até o descarte.

4.46.3.3. Divulgação, conscientização e capacitação:

4.46.3.3.1. A contratada deverá garantir que seus profissionais apliquem práticas sustentáveis no dia a dia, conscientizando-os sobre a importância de suas ações no meio ambiente.

4.46.4. A Contratada durante toda a execução contratual deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável, estando obrigada a também acompanhar a atualização legislativa e boas práticas sustentáveis, e, em caso de inércia da Administração, tomar a iniciativa quanto a novos procedimentos legais a serem observados, não podendo se eximir do cumprimento das diretrizes e critérios de sustentabilidade socioambiental.

Subcontratação

4.47. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

Garantia da contratação

4.48. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, com validade durante a execução do contrato e 90 (noventa) dias após término da vigência contratual, podendo o Contratado optar pela caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, seguro-garantia, fiança bancária ou título de capitalização, em valor correspondente a 5% (**cinco** por cento) do valor **anual** da contratação.

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

4.49.1. A apólice de seguro-garantia permanecerá em vigor mesmo que o Contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

- 4.49.2. Caso o adjudicatário não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, ocorrerá a preclusão do direito de escolha dessa modalidade de garantia.
- 4.49.3. A apólice de seguro-garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.
- 4.49.4. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvados os períodos de suspensão contratual.
- 4.49.5. Caso o adjudicatário não opte pelo seguro-garantia ou não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia nas modalidades de caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, fiança bancária ou títulos de capitalização.
- 4.50. Caso seja a garantia em dinheiro a modalidade de garantia escolhida pelo Contratado, deverá ser efetuada em favor do Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.
- 4.51. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério competente.
- 4.52. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.
- 4.53. Na hipótese de opção pelo título de capitalização, a garantia deverá ser custeada por pagamento único, com resgate pelo valor total, sob a modalidade de instrumento de garantia, emitido por sociedades de capitalização regulamentamente constituídas e autorizadas pelo Governo Federal.
- 4.53.1. O título de capitalização deverá ser apresentado ao Contratante juntamente com as condições gerais e o número do processo administrativo sob o qual o plano de capitalização foi aprovado pela Susep (art. 8º, III, da Circular SUSEP nº 656, de 11 de março de 2022).
- 4.54. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, sob pena de não aceitação, o pagamento de:
- 4.54.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- 4.54.2. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
- 4.54.3. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo Contratado.
- 4.55. Em caso de seguro-garantia, a apólice deverá ter cobertura para pagamento direto ao empregado após decisão definitiva em processo administrativo que apure montante líquido e certo a ele devido em razão de inadimplência do Contratado, independentemente de trânsito em julgado de decisão judicial.
- 4.56. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, contado da data de assinatura do termo aditivo ou da emissão do apostilamento, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.
- 4.57. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o Contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.
- 4.58. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contados da data em que for notificada.
- 4.59. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
- 4.59.1. O emitente da garantia ofertada pelo Contratado deverá ser notificado pelo Contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.
- 4.59.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.
- 4.60. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da carta fiança, autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia ou anuência ao resgate do título de capitalização, acompanhada de declaração do Contratante, mediante termo circunstanciado, de que o Contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato.
- 4.60.1. A extinção da garantia na modalidade seguro-garantia observará a regulamentação da Susep.
- 4.60.2. A Administração deverá apurar se há alguma pendência contratual antes do término da vigência da apólice.

4.61. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

4.62. O Contratado autoriza o Contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência.

4.63. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

4.64. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista neste Termo de Referência.

Informações relevantes para o [dimensionamento E/OU apresentação] da proposta

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

4.65.1. As características da demanda que servem de base ao dimensionamento da proposta — notadamente o parque tecnológico e o volume médio mensal de chamados — encontram-se detalhadas nos itens 7.4 e 7.5 do Estudo Técnico Preliminar (ETP 13/2026), apêndice deste Termo de Referência.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

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

5.1.2. encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

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

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

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

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

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

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

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

5.1.10. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

5.1.11. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

5.1.12. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

5.1.13. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas neste TR;

5.1.14. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;

5.1.15. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento;

5.1.16. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA;

5.1.17. Assegurar que o ambiente de trabalho, inclusive seus equipamentos e instalações, apresentem condições adequadas ao cumprimento, pela CONTRATADA, das normas de segurança e saúde no trabalho, quando o serviço for executado em suas dependências, ou em local por ela designado;

5.1.18. Assegurar o livre acesso de pessoas autorizadas e credenciadas pela CONTRATADA, desde que estejam devidamente identificados, mediante o uso de crachá, impedindo que pessoas não credenciadas intervenham no andamento dos serviços.

5.2. São obrigações do CONTRATADO:

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

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

5.2.3. reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;

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

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

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

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

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

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

5.2.10. Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD);

5.2.11. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE;

5.2.12. Não fazer uso das informações prestadas pela CONTRATANTE para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão;

5.2.13. Observar, no que couber, as “Ações de Responsabilidade da Contratada”, constantes no “Guia de Requisitos e de Obrigações quanto a Segurança da Informação e Privacidade”. Guia disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/governanca-de-dados/GuiaRequisitosdeSIparaContratacoesdeTI.pdf>.

5.2.14. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e /ou utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

5.2.15. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

5.2.16. Manter a execução dos serviços nos horários fixados pela Administração;

5.2.17. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à União ou à entidade federal, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;

5.2.18. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

5.2.19. Executar os serviços nas formas e em prazos não superiores aos máximos estipulados no contrato e em seus anexos;

5.2.20. Participar, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião inicial para alinhamento de expectativas e monitoração técnica da contratação;

5.2.21. Detalhar e repassar ao CONTRATANTE, conforme sua orientação e interesse, sem qualquer custo adicional, todo o conhecimento técnico utilizado na implementação dos serviços e produtos, segundo a cláusula de transferência de conhecimentos;

5.2.22. Disponibilizar à CONTRATANTE o(s) empregado(s) devidamente identificados por meio de crachá, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;

5.2.23. Substituir, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, em caso de eventual ausência, tais como faltas e licenças, o empregado posto a serviço da CONTRATANTE, devendo identificar previamente o respectivo substituto ao Fiscal do Contrato;

5.2.24. Responsabilizar-se por todos os atos praticados por seus profissionais alocados para execução do serviço desta contratação, inclusive daqueles relacionados ao manuseio de arquivos, sistemas e equipamentos do CONTRATANTE;

5.2.25. Reportar imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e a continuidade das atividades do CONTRATANTE;

5.2.26. Manter, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no ato da contratação;

5.2.27. Responder integralmente por perdas e danos que vier a causar diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;

5.2.28. Acatar as normas e diretrizes estabelecidas pelo CONTRATANTE para execução dos serviços objeto deste contrato;

5.2.29. Apresentar ao Fiscal Técnico do CONTRATANTE no prazo especificado o Relatório Gerencial e todo o Faturamento para avaliação da conformidade da prestação do serviço;

5.2.30. Sujeitar-se à fiscalização do CONTRATANTE, no tocante à prestação do serviço, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo de imediato às reclamações fundamentadas, caso venham a ocorrer;

5.2.31. Levar, imediatamente, ao conhecimento da equipe de gestão do contrato, fatos extraordinários ou anormais que ocorrer na execução do objeto contratado;

5.2.32. Manter sigilo em relação aos dados, informações ou documentos de que tomar conhecimento em decorrência da prestação dos serviços, objeto desta contratação, bem como se submeter às orientações e normas internas de segurança da informação vigentes, devendo orientar seus empregados e/ou prepostos nesse sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa;

5.2.33. Para formalização da confidencialidade exigida, a CONTRATADA deve assinar Termos de Ciência e Sigilo, comprometendo-se a respeitar todas as obrigações relacionadas com confidencialidade e segurança da informação, pertencentes à CONTRATANTE, mediante ações ou omissões, intencionais ou acidentais, que impliquem na divulgação, perda, destruição, inserção, cópia, acesso ou alterações indevidas, independentemente do meio no qual estejam armazenadas, em que trafeguem ou do ambiente em que estejam sendo processadas;

5.2.34. O referido Termo deverá ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA, que deverá dar ciência a todos os profissionais e empregados envolvidos na execução dos serviços, por meio da assinatura do Termo de Ciência, devendo ser entregue em até 10 (dez) dias após a assinatura do contrato os referidos termos;

5.2.35. Assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TI do CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade, observando as políticas de segurança da informação do CONTRATANTE;

5.2.36. Atender às solicitações da CONTRATANTE quanto à substituição dos empregados alocados, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência;

5.2.37. A CONTRATADA deverá fornecer números telefônicos ou outros meios de comunicação para contato com o preposto, e seus substitutos, mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra;

5.2.38. A CONTRATADA deverá manter PREPOSTO com poderes para negociação e gerenciamento dos serviços. Entende-se por "Preposto", pessoa de ligação entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE/Administração, devendo este apresentar iniciativa e bom relacionamento com os demais funcionários da Empresa, bem como com os servidores da PRF.

5.2.39. A CONTRATADA deverá indicar substituto para o preposto no caso de férias ou outros afastamentos; 5.2.40. Cumprir integralmente as especificações e prazos definidos nos chamados técnicos garantindo a qualidade dos produtos e serviços entregues;

5.2.41. Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os profissionais necessários à prestação do serviço desta contratação;

5.2.42. Prestar, por escrito, as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo CONTRATANTE durante todo o período de vigência do contrato;

5.2.43. Promover a transição contratual com transferência da base de dados de conhecimento, da tecnologia e das técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando ao término do contrato, se solicitado, os servidores do CONTRATANTE ou quem por ele for indicado;

5.2.44. Fornecer, a qualquer momento, todas as informações pertinentes ao objeto que o CONTRATANTE julgar necessário conhecer ou analisar e as documentações eventualmente solicitadas, assim como todos os componentes, scripts, materiais ou produtos gerados durante a prestação do serviço;

5.2.45. Responsabilizar-se pela limpeza, conservação, organização dos ambientes onde desempenhe seus serviços, pelo comportamento de seus profissionais quanto à postura, silêncio, organização e comunicação, visando manter um bom ambiente de trabalho;

5.2.46. A CONTRATADA será responsável pela execução do serviço e seu acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao CONTRATANTE;

5.2.47. Refazer todos os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas em contrato;

5.2.48. Alocar os colaboradores necessários para o atendimento dos chamados e atividades, para fins de cumprimento dos indicadores de desempenho estabelecidos;

- 5.2.49. Assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto do contrato;
- 5.2.50. Permitir auditoria por parte do CONTRATANTE, inclusive com a possibilidade dos atendimentos serem monitorados para a verificação de procedimentos;
- 5.2.51. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;
- 5.2.52. Paralisar, por determinação da CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros;
- 5.2.53. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do serviço, durante a vigência do contrato.
- 5.2.54. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.
- 5.2.55. Submeter previamente, por escrito, à CONTRATANTE, para análise e aprovação, qualquer mudança no método de execução do serviço que fuja das especificações constantes deste Termo de Referência.
- 5.2.56. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da CONTRATANTE;
- 5.2.57. Participar – no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data de início da vigência do Contrato – de reunião com a Fiscalização (Gestor e Fiscais) constituída pela CONTRATANTE, para estabelecimento das rotinas de execução dos serviços;
- 5.2.58. Responder, por escrito, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica, pertinentes à execução dos serviços que venham porventura a ser solicitados pela Fiscalização (Gestor ou Fiscais) da CONTRATANTE;
- 5.2.59. Responder, por escrito, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, a quaisquer esclarecimentos de ordem gerencial, pertinentes à execução do Contrato que sejam porventura solicitados pela CONTRATANTE;
- 5.2.60. Aceitar, nas mesmas condições do Contrato, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários nos serviços objeto do Contrato, no limite de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado do Contrato;
- 5.2.61. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do Contrato, as informações relativas às políticas e processos internos da CONTRATANTE;
- 5.2.62. Obstar-se de veicular publicidade acerca dos serviços e do Contrato, sem prévia autorização, por escrito, da CONTRATANTE;
- 5.2.63. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do Contrato, abarcando a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, inclusive as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento, de forma definitiva, permitindo à CONTRATANTE distribuir, alterar e utilizá-los estes sem limitações;
- 5.2.64. Deter instalações adequadas e disponíveis para a execução do objeto do Contrato se necessário.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1. Início da execução do objeto: 5 (cinco) dias da assinatura do contrato.

6.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho:

6.1.2.1. Na execução do serviço deverá ser considerada a melhor prática de gestão e qualidade amparada nos modelos ITILv.3 e COBIT v.5.

6.1.2.2. Pela necessidade de documentar e manter atualizada a documentação do serviço realizado, a topologia física e lógica da rede do CONTRATANTE, os processos e procedimentos operacionais relativo ao item de Suporte ao Usuário, a equipe da CONTRATADA deverá alimentar e manter a documentação das rotinas e confecção dos relatórios e outros documentos técnicos descritos no Edital e no TR e seus anexos.

6.1.2.3. Para execuções das tarefas, mesmo quando não estiver especificado nos requisitos de cada especialidade, deverão ser contemplados todos os processos necessários para garantir a manutenção da operacionalidade dos ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, aplicação das boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços.

6.1.2.4. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos /softwares e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação já definida pelo CONTRATANTE. Toda a documentação produzida pela CONTRATADA em decorrência dos procedimentos executados passará a ser de propriedade do CONTRATANTE.

6.1.3. Cronograma de realização dos serviços:

6.1.3.1. O serviço objeto desta contratação deverá ser prestado de forma continuada, em e executado segundo os critérios de qualidade e níveis mínimos de serviço exigidos – conforme definições previstas neste TR e seus anexos. Conforme definição, serviços continuados são aqueles “cuja interrupção possa comprometer a continuidade das atividades da Administração e cuja necessidade de contratação deva estender-se por mais de um exercício financeiro e continuamente”.

6.1.3.2. A natureza do serviço requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC do CONTRATANTE. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipe qualificada e dimensionada de forma compatível com a demanda esperada. O valor do pagamento será mensal e fixo, depois de devidamente aplicado os descontos relativos ao eventual descumprimento dos acordos de níveis de serviço mínimos, bem como das demais obrigações contratuais. O método de trabalho empregado é baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos para os serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos profissionais a seu cargo

Local e horário da prestação dos serviços

6.2. Os serviços serão prestados no seguinte endereço:

6.2.1. Os serviços serão prestados no seguinte endereço: Rua Professor Diomedes Souto Maior, 764, Boa Vista / RR, CEP 69303-450, podendo ser realizados remotamente nas unidades operacionais do interior, ficando a critério da CONTRATANTE a alteração de local em caso de mudança da sede administrativa, devendo a CONTRATADA se adequar ao novo endereço.

6.3. Os serviços serão prestados no seguinte horário:

6.3.1. Os serviços serão prestados no seguinte horário: 08 às 17h, podendo serem ajustados em caso de necessidade imperiosa do serviço e da Administração.

Prestação de Suporte Remoto

6.4. Sempre que for possível a prestação de serviço de forma remota e conforme Anexo I-B - Local, tipo e frequência da prestação (SEI 73275252) deverá ser a utilizada visando a economicidade e efetividade na prestação de serviços.

6.5. Todos os equipamentos deverão ser configurados de forma a ser possível uma prestação de suporte de forma remota, ficando a cargo da CONTRATADA manter as configurações necessárias ao acesso remoto dos dispositivos.

6.6. O suporte remoto será prestado preferencialmente de dentro do edifício Sede da regional. Ficando a cargo do SETIC-RR a liberação deste suporte remoto em outra unidade ou local, desde que atendidos as recomendações da Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE.

Prestação de Suporte Presencial

6.7. O suporte presencial será prestado preferencialmente nas unidades da região metropolitana da sede (Anexo IA - LOCAIS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO), e sempre que não for possível nestes locais o atendimento remoto, seja por dificuldades de acesso ou por necessidade de instalação física de equipamentos e cabeamento, este deverá ser prestado com o deslocamento por conta da CONTRATANTE somente nestes locais ou unidades da região metropolitana.

6.8. Caso o horário de expediente do órgão seja alterado por determinação legal, os horários mencionados no subitem 6.3 serão adequados aos novos horários, respeitando-se a legislação e os termos aqui especificados.

Formas de transferência de conhecimento

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

6.9.1. A CONTRATADA deverá efetuar a transferência de conhecimento para o CONTRATANTE de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pelo CONTRATANTE para esse fim.

6.9.2. A redação da documentação técnica e relatórios devem ter clareza, objetividade, detalhamento técnico e conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.

6.9.3. O quantitativo de perfis ou profissionais a serem diretamente envolvidos para prestação dos serviços deverá ser dimensionado pela CONTRATADA de forma a garantir o atendimento das demandas de acordo com os níveis de serviço mínimos exigidos.

6.9.4. Todas as competências de qualificação do colaborador envolvido – como certificações profissionais, formação e experiência – estão diretamente ligados à qualidade que os serviços de TIC do CONTRATANTE exigem e devem ser prestados. Ainda, a exigência de habilidades em plataformas tecnológicas específicas leva em consideração a especificidade do ambiente computacional do CONTRATANTE, dentro de toda sua complexidade, a criticidade de equipamentos e serviços, a essencialidade de seus serviços públicos, dentre outros fatores. Portanto, consideramos que as qualificações especificadas no item 4.15 a 4.18 e seus subitens são as mínimas necessárias para atender as necessidades do CONTRATANTE dentro dos padrões de qualidade requeridos.

6.9.5. Além do perfil TÉCNICO EM MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTO DE INFORMÁTICA SÊNIOR - TECMAN-03, deverá ser mantido (01) um Preposto, com experiência comprovada em suporte a infraestrutura de TIC de no mínimo 3 anos, que atuará como contato entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

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

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

6.10.2. Após a assinatura do contrato, o CONTRATANTE convocará reunião inicial com a CONTRATADA para alinhamento de expectativas, a ser realizada no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis contados da data de assinatura do contrato, e marca o início do Período de Transição nos termos do inciso I do Art. 31 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022. A reunião deverá contar com a participação, no mínimo, da Equipe de Fiscalização do Contrato, do preposto da CONTRATADA e do seu representante legal. Nesta reunião deverão ser entregues os Termos de Sigilo e Ciência de que trata o inciso V do Art. 18 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022 (ver os anexos **I.G (SEI 73275294)** e **I-H (SEI 73275314)**).

6.10.3. Como forma de verificar os serviços prestados e analisar os resultados dos indicadores frente às metas definidas, poderão ser programadas reuniões mensais de avaliação nas unidades da CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá elaborar as respectivas atas de reunião e realizar o encaminhamento destas para a equipe de fiscalização do contrato, no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas, para integrar os registros de gestão contratual.

6.10.4. O Período de Transição e suas observações estão definidos nos requisitos de implantação do item 4.12 e seus subitens.

6.10.5. A execução dos serviços durante o Período de Transição será realizada pela CONTRATADA e gerenciada pelo CONTRATANTE, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de direção. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis mínimos de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao CONTRATANTE, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema.

6.10.6. O Período de Transição dos serviços será utilizado para que a CONTRATADA possa absorver os conhecimentos necessários para sustentação e continuidade dos serviços que ficarão sob sua responsabilidade, minimizando a probabilidade de impacto sobre os serviços ou da sua interrupção.

6.10.7. O serviço será prestado na modalidades remota e/ou presencial, sendo a modalidade remota de abrangência estadual, para todas as Unidades da SPRF-RR, e a modalidade presencial somente na sede da regional e na região metropolitana, quando necessário.

6.10.8. O parque tecnológico foi detalhado no item 7.4 ETP 13/2026. No item 7.5 levantou-se também uma quantidade média dos chamados por mês na regional, conforme contratação ou demanda própria anterior referente à itens de serviço semelhantes.

6.10.9. Os endereços e locais de prestação do serviço, bem como se dará a modalidade da prestação serviço (remota ou presencial), encontram-se descritas no Anexo I-A - LOCAIS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO deste TR.

Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

6.11. Cada OS conterá o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo, conforme modelo descrito no **Anexo I.I (SEI 73275327)**

Mecanismos formais de comunicação

6.12. 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;

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.13. 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.

6.14. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS I.G (SEI 73275294) e I-H (SEI 73275314)

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

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

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

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

Preposto

7.5. 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.

7.6. O Contratado deverá manter preposto da empresa, com capacidade de comparecer, no local da execução do objeto em caso de necessidade.

7.7. 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

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

7.9. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em **até 10 dias úteis** da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.10. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

- 7.10.1. Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;
- 7.10.2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;
- 7.10.3. esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;
- 7.10.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

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

Rotinas de Fiscalização

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

Fiscalização Técnica

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

7.13. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados.

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

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

7.16. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

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

7.18. 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

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

7.20. 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.

Gestor do Contrato

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

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

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

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

7.21.4. 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.

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

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

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

7.21.8. receber e dar encaminhamento imediato:

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

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

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

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

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

8.2.1. não produziu os resultados acordados,

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

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

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

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

8.4.1. O pagamento será efetuado em função dos resultados obtidos que será calculado de acordo com a efetiva execução dos serviços, aplicados os descontos relativos a eventuais descumprimento dos acordos de níveis de serviço mínimos, bem como das demais obrigações contratuais. A prestação dos serviços deverá garantir a manutenção, sustentação e atualização dos serviços que compõem a infraestrutura de TIC do CONTRATANTE. Assim, o valor mensal a ser pago pelo serviço será calculado com base na fórmula abaixo:

$$\text{Remuneração}_{\text{Mensal}} = \left[\left(\frac{\text{Valor Anual Contratado}}{12} \right) - \text{Ajuste}_{\text{Nível de Serviço}} \right]$$

ONDE:

Remuneração Mensal = valor mensal ou faturamento mensal a ser pago à CONTRATADA

Valor Anual Contratado = valor total anual GLOBAL estabelecido em CONTRATO

Ajuste Nível de Serviço = percentual de redução/glosa a ser aplicada em razão do não atingimento dos níveis de serviço mínimos e conforme Anexo I-C - NÍVEIS DE SERVIÇO MÍNIMOS.

8.5 Não haverá qualquer espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a CONTRATADA supere as metas de níveis de serviço mínimo exigido, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.

8.6. O pagamento será efetuado em parcelas mensais pela CONTRATANTE no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da Nota Fiscal /Fatura.

8.7. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF

8.7.1. O aceite do serviço prestados por força desta contratação será feito mediante ateste das Notas Fiscais, correspondendo tão somente aos serviços efetivamente utilizados.

8.8. Em hipótese alguma serão pagos serviços não contratados ou não entregues.

8.9. Antes de cada pagamento à CONTRATADA, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

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

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

Recebimento

8.12. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

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

8.14. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico.

8.15. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo.

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

8.17. Para efeito de recebimento provisório, será considerado para fins de faturamento o período mensal.

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

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

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

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

8.21. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.

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

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

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

8.25. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de **15 (quinze)** dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

8.25.1. 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.

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

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

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

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

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

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

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

Procedimentos de Teste e Inspeção

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

8.29.1. A verificação da execução observará os indicadores e níveis mínimos de serviço definidos no Instrumento de Medição de Resultado (Anexo I-C), aferidos ao final de cada período mensal de faturamento, dispensados testes de campo específicos em razão da natureza continuada do suporte ao usuário.

Liquidação

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

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

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

I) o prazo de validade;

II) a data da emissão;

III) os dados do contrato e do órgão contratante;

IV) o período respectivo de execução do contrato;

V) o valor a pagar; e

VI) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.33. 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.

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

8.35. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

8.35.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

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

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

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

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

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

Prazo de pagamento

8.40. 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.

8.41. 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 IPCA de correção monetária.

Forma de pagamento

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

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

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

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

8.45. 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.

Reajuste

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

8.47. 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.

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

8.49. 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).

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

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

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

8.53. O reajuste será realizado por apostilamento.

Cessão de Crédito

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

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

8.54.2. 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.

8.54.3. 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.

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

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

9. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA NO PAGAMENTO

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

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Não comparecer injustificadamente à Reunião Inicial ou reunião agendada com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas úteis.	Advertência. Em caso de reincidência, 0,10% sobre o valor total do Contrato.
2	Não executar total ou parcialmente o contrato.	Advertência em caso de inexecução parcial. Impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública no caso de a inexecução parcial do contrato causar grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo, ou inexecução total do contrato. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, impedindo o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, quando a infração cometida acima justificar esta penalidade mais grave. Multa de 30% sobre o valor do contrato.
3	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por até de 30 dias, sem comunicação formal ao gestor do Contrato.	Multa de 3% sobre o valor total do Contrato. Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral.
4	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por mais de 30 (trinta) dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato.	CONTRATADA será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
5	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 5 dias úteis.	Advertência. Em caso de reincidência, multa de 0,10% sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela CONTRATANTE, até o limite de 10 (dez) dias úteis. Após o limite de 10 (dez) dias úteis, aplicar-se-á multa de 1% do valor total do Contrato.
6	Provocar intencionalmente a indisponibilidade da prestação dos serviços quanto aos componentes de software (sistemas, portais, funcionalidades, banco de dados, programas, relatórios, consultas, etc).	A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133, de 2021.
7	Permitir intencionalmente o funcionamento dos sistemas de modo adverso ao especificado na fase de levantamento de requisitos e às cláusulas contratuais, provocando prejuízo aos usuários dos serviços.	A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133, de 2021.

8	Comprometer intencionalmente a integridade, disponibilidade ou confiabilidade e autenticidade das bases de dados dos sistemas.	A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133, de 2021.
9	Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas da CONTRATANTE.	A CONTRATADA será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133, de 2021.
10	Manter funcionário sem qualificação para executar os serviços contratados (por funcionário e por dia).	0,8% ao dia sobre o valor mensal do contrato.
11	Deixar de substituir funcionário que se conduza de modo inconveniente ou não atenda às necessidades dos serviços (por funcionário e por dia).	0,2% ao dia sobre o valor mensal do contrato.
12	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 2% do valor total do Contrato.

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

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

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

9.3. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, 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.

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

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

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

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

9.4.4. Multa:

9.4.4.1. Moratória, para as infrações descritas no item “d”, de **0,33% (trinta e três centésimos por cento)** por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de **30** dias.

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

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

9.4.4.3. Compensatória, para as infrações descritas acima alíneas “e” a “h” de **20% (vinte por cento)** a **30% (trinta por cento)** do valor da contratação.

9.4.4.4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de **20% (vinte por cento)** a **30% (trinta por cento)** do valor da contratação.

9.4.4.5. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “b”, de **10% (dez por cento)** a **20% (vinte por cento)** do valor da contratação.

9.4.4.6. Compensatória, em substituição à multa moratória para a infração descrita acima na alínea “d”, de **10% (dez por cento)** a **20% (vinte por cento)** do valor da contratação.

9.4.4.7. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “a”, de **0,5% (cinco décimos por cento)** a **10% (dez por cento)** do valor da contratação.

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

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

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

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

9.9. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

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

9.10.2. 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.

9.11. Na aplicação das sanções serão considerados:

9.11.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

9.11.2. as peculiaridades do caso concreto;

9.11.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

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

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

9.12. 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.

9.13. 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.

9.14. 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.

9.14.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

9.15. 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.

9.16. 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.

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

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

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

Regime de Execução

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

Exigências de habilitação

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

Habilitação jurídica

10.4. 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;

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

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

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

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

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

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

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

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

- 10.14. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 10.15. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
- 10.16. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Distrital ou Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;
- 10.17. Prova de regularidade com a Fazenda Distrital ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- 10.18. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.
- 10.19. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Qualificação Econômico-Financeira

- 10.20. certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do interessado, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação/contratação, ou de sociedade simples;
- 10.21. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;
- 10.22. 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 =

Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

SG =

Ativo Total

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

LC =

Ativo Circulante

Passivo Circulante

- 10.23. 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% do valor total estimado da contratação.**
- 10.24. 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;
- 10.25. 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.
- 10.26. O atendimento dos índices econômicos previstos neste termo de referência deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

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

Qualificação Técnica

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

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

Qualificação Técnico

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

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

10.29.1.1. contrato(s) que comprove(m) a experiência mínima de 3 (três) anos do fornecedor na prestação dos serviços, em períodos sucessivos ou não, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes;

10.29.1.2. Atestado de capacidade técnica: comprovação que tenha executado(s) contrato(s) equivalente(s) ao da contratação, com no mínimo as seguintes atividades ou serviços: Suporte ao Usuário ou Serviço de Atendimento de Central de Serviços em ambientes com no mínimo 100 computadores (desktops e/ou notebooks) ou redes com 100 usuários;.

10.29.2. 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.

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

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

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

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

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

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

Disposições gerais sobre habilitação

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

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

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

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

10.37. 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

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

10.38.1. . 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;

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

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

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

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

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

10.38.1. ata de fundação;

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

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

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

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

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

10.38.7. 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.

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O custo estimado total da contratação, que é o máximo aceitável, é de R\$ 89.175,86 (oitenta e nove mil cento e setenta e cinco reais e oitenta e seis centavos), conforme custos unitários apostos na **tabela contida no item 1.1 acima**.

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

12.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

I) Gestão/unidade: 200232;

II) Fonte de recursos: 1144000059;

III) Programa de trabalho: 06181511627230001;

IV) Elemento de despesa: 33.90.39; e

V) Plano interno: RF99OS9DTIC.

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

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

Boa Vista, 29 de julho de 2026.

14. Responsáveis

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

GABRIEL SOARES FERREIRA

Equipe de apoio



Assinou eletronicamente em 29/07/2026 às 14:14:50.

DEYCIVANN ARAUJO DE LIMA

Equipe de apoio

RAIMUNDO PEREIRA DOS SANTOS NETO

Equipe de apoio