

DEPARTAMENTO DE COMUNICACAO E DOCUMENTACAO

Termo de Referência 3/2025

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
3/2025	240010-DEPARTAMENTO DE COMUNICACAO E DOCUMENTACAO	PAULO THIAGO DAVID DE SOUSA	17/09/2025 17:10 (v 9.8)
Status			
ASSINADO			

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC	21/2025	09044.000008/2025-09

1. Condições gerais da contratação

1. Contratação do Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO para prestação de serviços de Tecnologia da Informação relativos à Infovia Brasília, para possibilitar a interconexão em rede de fibra ótica e acesso à Internet de 3 (três) unidades prediais que integram a estrutura do Ministério das Relações Exteriores – MRE em Brasília-DF, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	MÉTRICA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Conexão Básica Infovia Tipo 1 – 1 Gbps: conexão da rede local do órgão à rede ótica Infovia, com contingência física de fibras.	26492	Parcela mensal	12	R\$ 4.321,00	R\$ 51.852,00
2	Conexão Básica Infovia Tipo 2: conexão da rede local do órgão à rede ótica Infovia, sem redundância física de fibra.	26492	Parcela mensal	24	R\$ 2.560,00	R\$ 61.440,00

3	Serviço adicional: Conexão à Internet – 1000 Mbps	26492	Parcela mensal	12	R\$ 16.000,00	R\$ 192.000,00
---	---	-------	-------------------	----	------------------	-------------------

- 1.1. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como especiais, uma vez que há exclusividade de atendimento por parte da empresa na localidade em questão.
- 1.2. O prazo de vigência da contratação é de 12 meses contados da data da assinatura do contrato, prorrogável para até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 1.3. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

2. Fundamentação e descrição da necessidade

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

- 2.1. A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em Tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.
- 2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2025, conforme detalhamento a seguir:
- I. ID PCA no PNCP: 00394536000139-0-000004/2025;
 - II. Data de publicação no PNCP: 15/05/2024;
 - III. Id do item no PCA: 68, 69, 70;
 - IV. Classe/Grupo: 142 - SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO DE DADOS; 833 - SERVIÇOS DE ENGENHARIA; 833 - SERVIÇOS DE ENGENHARIA
 - v. Identificador da Futura Contratação: 240010-21/2025
- 2.3. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2025-2027 do Ministério das Relações Exteriores, conforme demonstrado abaixo:

ALINHAMENTO AO PDTIC 2025-2027			
ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
A4.1.13	Celebrar novo contrato para uso da Infovia do Serpro	M4.1	Alcançar disponibilidade de 99,7% em infraestrutura e segurança de TIC até o fim de 2025

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.

3. Descrição da solução como um todo

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

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

3.2 A solução de TIC consiste na necessidade de interconexão de 3 (três) unidades prediais integrantes da estrutura do MRE, localizadas em Brasília, conforme especificado no item 1.1 deste instrumento:

- 1) Anexo II (Bolo de Noiva);
- 2) Instituto Rio Branco (IRBr); e
- 3) Agência Brasileira de Cooperação (ABC).

Tais unidades prediais, possuem proximidade geográfica compatível à área de atendimento da Infovia Brasília.

4. Requisitos da contratação

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de Negócio:

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

1. Os serviços básicos a serem contratados seguirão as especificações técnicas definidas no anexo “Proposta Comercial” do SERPRO.
2. A CONTRATADA assumirá inteira responsabilidade por danos ou desvios eventualmente causados ao patrimônio do MRE ou de terceiros por ação ou omissão de seus empregados ou prepostos, quando da instalação e configuração da solução, na área de prestação dos serviços, mesmo que fora do exercício das atribuições previstas no contrato.
3. Os empregados da CONTRATADA e do fabricante, colocados à disposição do MRE, embora sujeitos a normas disciplinares ou convencionais da Casa, não terão com ela qualquer vínculo empregatício.
4. Os serviços contratados deverão ser implantados em 3 (três) edifícios que estão sob a administração do Ministério das Relações Exteriores, em Brasília, localizados nos seguintes endereços:
5. Palácio do Itamaraty – Esplanada dos Ministérios – Bloco H (Bolo de Noiva - CPD): Conexão Tipo 1;
6. Instituto Rio Branco (IRBr) – Setor de Administração Federal Sul, Quadra 5, Lotes 2/3: Conexão Tipo 1;
7. Agência Brasileira de Cooperação (ABC/MRE) – Setor de Administração Federal Sul, Quadra 02, Lote 02, Bloco B – Edifício Via Office – 4º andar: Conexão Tipo 2 a partir do IRBr.
8. A recepção se dará em duas etapas:
9. PROVISÓRIA, no ato da entrega da fatura, para efeito de posterior verificação da adequação e da conformidade com os níveis de serviço;
10. DEFINITIVA, após verificação da conformidade e do atendimento dos níveis de serviço.

Requisitos de Capacitação:

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

Requisitos Legais:

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

Requisitos de Manutenção:

13. Devido às características da solução, há necessidade de realização de manutenções corretivas, preventivas e /ou evolutivas pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades;
14. Em caso de falhas, os chamados deverão ser registrados no portal de gerência do cliente: <http://portalgtic.serpro.gov.br/> .
15. Os prazos para manutenção e correções estão registrados no item 7.29 “Níveis Mínimos de Serviço”.

Requisitos Temporais:

16. O prazo previsto para a ativação do(s) ponto(s) de acesso pela CONTRATADA, no caso da CONTRATANTE ainda não possuir o serviço ativado, é de até 06 (seis) dias úteis após a assinatura do contrato, podendo ser prorrogado, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pelo Contratado e autorizado pela Contratante;
17. 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.
18. 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.

Requisitos de Segurança e Privacidade:

19. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante, e:
20. A CONTRATADA compromete-se a manter o sigilo das informações e a cumprir as normas de segurança vigentes no Ministério das Relações Exteriores.
21. Todas as informações obtidas pela CONTRATADA, quando da execução dos serviços, deverão ser consideradas como confidenciais, sendo vedada qualquer reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo zelar por seus representantes, empregados e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados, conforme previsto no Decreto nº 4.553, de 27 de dezembro de 2002.

22. Os profissionais da CONTRATADA que atuarão nos serviços previstos receberão acesso privativo e individualizado sobre as tarefas que lhe são confiadas, não podendo repassá-los a terceiros, sob a pena de responder, criminal e judicialmente, pelos atos e fatos que venham a ocorrer em decorrência deste ilícito.
23. Será considerada ilícita a divulgação, o repasse ou a utilização indevida de informações, bem como de documentos, imagens, gravações utilizadas durante a prestação dos serviços.
24. A CONTRATADA obriga-se a dar ciência imediata, por escrito, à CONTRATANTE, sobre qualquer anormalidade verificada na prestação de serviços.
25. Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional do MRE não poderá ser utilizada para fins particulares e que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais:

26. Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais:
27. A CONTRATADA deve conduzir suas ações em conformidade com os requisitos legais e regulamentos aplicáveis, observando também a legislação ambiental para a prevenção de adversidades ao meio ambiente e à saúde dos trabalhadores e envolvidos na prestação dos serviços;
28. A CONTRATADA deverá evitar o uso de copos descartáveis na prestação de serviços nas dependências do Ministério das Relações Exteriores;
29. É obrigação da CONTRATADA destinar de forma ambientalmente adequada todos os materiais e equipamentos que foram utilizados na prestação de serviços;
30. Quanto aos requisitos ambientais, a abertura de chamados técnicos e encaminhamentos de demandas, bem como todos os relatórios produzidos deverão ser realizados, preferencialmente, sob a forma eletrônica, evitando-se a impressão em papel e consequentemente reduzindo o impacto ambiental;
31. Quanto aos requisitos culturais, todas as informações contidas no arquivos disponibilizado pelo SERPRO deverão estar redigidos em língua portuguesa e fornecidos em meio digital;
32. O atendimento do Ministério das Relações Exteriores, em toda a execução contratual, incluindo o suporte técnico, deverá ser realizado em língua portuguesa (Português do Brasil);
33. Considerando o fato de que a sustentabilidade se tornou palavra-chave em todas as atividades humanas, não somente no setor privado como também no setor público, a solução deverá atender os requisitos de sustentabilidade através de ambiente totalmente digital, de forma segura, ágil, contribuindo para as ações de sustentabilidade em conformidade com o Acórdão nº 1056/2017 – TCU - Plenário;
34. Considerando os critérios de sustentabilidade ambiental na contratação de serviços pela Administração, conforme Instrução Normativa SLTI/MPOG nº. 1, de 19 de janeiro de 2010, a CONTRATADA deverá, entre outras providências, otimizar a utilização de recursos e a redução de desperdícios e de poluição através das seguintes medidas, entre outras:
35. A CONTRATADA deve adotar práticas de gestão que garantam os direitos trabalhistas e o atendimento às normas internas e de segurança e medicina do trabalho para seus empregados;
36. São proibidos quaisquer atos de preconceito de raça, cor, sexo, orientação sexual ou estado civil na seleção de profissionais no quadro da empresa;
37. É obrigação da CONTRATADA a administração de situações emergenciais de acidentes com eficácia, mitigando os impactos aos empregados, colaboradores, usuários e ao meio ambiente;

38. A fiscalização da execução dos serviços abrange todos os procedimentos constantes relativos às especificações e obrigações definidas no Termo de Referência ou Contrato, sob pena das sanções administrativa quando do não cumprimento.
39. A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental, conforme “Modelo de Declaração de Sustentabilidade Ambiental”.
40. A execução do objeto será realizada de acordo com os critérios contidos no Art. 5º da Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – SLTI /MPOG, Lei nº 12.305/2010 e no Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012, da Casa Civil da Presidência da República, no que couber.
41. São diretrizes de sustentabilidade a serem observadas pela CONTRATADA, quando couber, entre outras:
 - a) menor impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água;
 - b) preferência para materiais, tecnologias e matérias primas de origem local;
 - c) maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia;
 - d) maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local;
 - e) maior vida útil e menor custo de manutenção do bem e da obra;
 - f) uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais; e
 - g) origem ambientalmente regular dos recursos naturais utilizados nos bens, serviços e obras

Requisitos de Arquitetura Tecnológica:

42. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da Contratante.
43. 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:

44. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos a seguir:
45. A CONTRATADA deverá cumprir os requisitos do serviço descritos no Termo de Referência, respeitando os prazos estabelecidos.

Requisitos de Experiência Profissional:

46. Os serviços de instalação, configuração, suporte e garantia deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços.

Requisitos de Metodologia de Trabalho:

47. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo Contratado de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante.
48. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.
49. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana de maneira eletrônica e 8 (oito) horas por dia e 7 (sete) dias por semana por via telefônica.

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

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade:

51. O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:
52. A contratada compromete-se a manter o sigilo das informações e a cumprir as normas de segurança vigentes no Ministério das Relações Exteriores.
53. Todas as informações obtidas pela contratada, quando da execução dos serviços, deverão ser consideradas como confidenciais, sendo vedada qualquer reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo zelar por seus representantes, empregados e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados, conforme previsto no Decreto nº 4.553, de 27 de dezembro de 2002.
54. Os profissionais da contratada que atuarão nos serviços previstos receberão acesso privativo e individualizado sobre as tarefas que lhe são confiadas, não podendo repassá-los a terceiros, sob a pena de responder, criminal e judicialmente, pelos atos e fatos que venham a ocorrer em decorrência deste ilícito.
55. Será considerada ilícita a divulgação, o repasse ou a utilização indevida de informações, bem como de documentos, imagens, gravações utilizadas durante a prestação dos serviços.
56. A contratada obriga-se a dar ciência imediata, por escrito, à contratante, sobre qualquer anormalidade verificada na prestação de serviços.
57. Cada profissional a serviço da contratada deverá estar ciente de que a estrutura computacional do MRE não poderá ser utilizada para fins particulares e que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.
58. A contratada deverá entregar ao MRE toda e qualquer documentação produzida decorrente da prestação de serviços, objeto desta aquisição, bem como cederá ao MRE, em caráter definitivo e irrevogável, o direito patrimonial e a propriedade intelectual dos resultados produzidos durante a vigência do contrato e eventuais aditivos, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas na Intranet e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia.

Vistoria:

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

Sustentabilidade:

60. 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:
61. A empresa vencedora deve obedecer ao Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, 6ª Edição, registra, Atualizada e Ampliada da Câmara Nacional de Sustentabilidade – CNS;
62. Todos os manuais, guias de instruções, ajuda e interface do software deverão ser disponibilizados preferencialmente para o idioma Português do Brasil(PT-BR) e fornecidos em meio digital;
63. A abertura de chamados técnicos e encaminhamentos de demandas, bem como todos os relatórios produzidos, deverão ser realizados, preferencialmente, sob a forma eletrônica, evitando-se a impressão de papel;
64. A Contratada deverá ainda respeitar as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos;
65. No que tange ao Ciclo de vida dos produtos a empresa contratada deve observar:
66. PRODUÇÃO – com material reciclado, biodegradável, atóxico, com madeira proveniente de reflorestamento devidamente certificada, sem utilização de trabalho escravo ou infantil, com máquinas que reduzem a geração de resíduos industriais ou com menor uso de água e energia;
67. DISTRIBUIÇÃO – Em embalagens compactas e recicláveis ou que sejam objeto de logística reversa, produzidas preferencialmente por indústria ou produtor local para assegurar menores distâncias ou com menor uso de água e energia;

68. USO – Produtos que economizam água e energia, produtos educativos que levam à conscientização ambiental, produtos que geram menos resíduos ou que produzam resíduos recicláveis ou que sejam objeto de logística reversa, produtos passíveis de manutenção/conserto, remanufatura, troca ou reaproveitamento de peças de modo a assegurar uma via útil mais longa e a redução do descarte.
69. DESTINAÇÃO FINAL – Produtos recicláveis, com possibilidade para o reuso ou para remanufatura.

Garantia da Contratação:

60. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.
61. Em caso opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.
62. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.
63. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

5. Modelo de execução do objeto

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de Execução

1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:
2. Início da execução do objeto: 30 (trinta) dias corridos contados da assinatura do contrato;
3. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho:
 1. O gestor do contrato emitirá a Ordem de Serviço (OS) para a execução do serviço desejado, e o Contratado deverá fornecer o serviço com as mesmas configurações e quantidades definidas na OS;
 2. O MRE convocará a contratada, imediatamente após a assinatura do contrato, para reunião de alinhamento de entendimentos e expectativas – reunião inicial – com o objetivo de alinhar a forma de comunicação, definir providências para inserção da contratada no ambiente e de implantação dos serviços, alinhar entendimento sobre modelos de execução e gestão, apresentação do preposto e equipe técnica, e apresentação de Termo de Compromisso de Manutenção do Sigilo e Segurança da Informação.
3. Cronograma de realização dos serviços:
 1. Prazo de ativação do(s) ponto(s) de acesso: até 06 (seis) dias úteis após a assinatura do contrato;
 2. Prazo de entrega do serviço: 30 (trinta) dias corridos, contados do recebimento da Ordem de Serviço (OS);
 3. Prazo para desenvolvimento e apresentação inicial do portal de gerência com indicadores: 30 (trinta) dias.

Local e horário da prestação dos serviços

4. Os serviços serão prestados no seguinte endereço: Palácio do Itamaraty – Esplanada dos Ministérios – Bloco H (Bolo de Noiva - CPD); Instituto Rio Branco (IRBr) – Setor de Administração Federal Sul, Quadra 5, Lotes 2/3; Agência Brasileira de Cooperação (ABC/MRE) – Setor de Administração Federal Sul, Quadra 02, Lote 02, Bloco B – Edifício Via Office – 4º andar;
5. Os serviços serão prestados no seguinte horário: Os serviços serão prestados 24 horas por dia e 7 dias por semana.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

6. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:
 1. Não se aplica

Formas de Transferência de Conhecimento

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

Procedimentos de Transição e Finalização do Contrato

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

Quantidade Mínima de Serviços Para Comparação e Controle

11. Tendo em vista tratar-se de solução de mercado, amplamente utilizada, não será necessário quantitativo para comparação e controle.

Mecanismos Formais de Comunicação

12. São definidos como mecanismos formais de Comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:
 1. Ordem de Fornecimento de Bens;
 2. Ata de Reunião;
 3. Ofício;
 4. Sistema de abertura de chamados;
 5. E-mails e Cartas;
 6. Os mecanismos de comunicação podem assumir formato físico ou virtual, devendo a contratada atentar-se aos canais de comunicação com o MRE.

Formas de Pagamento

13. Os critérios de medição e pagamento serão tratados em tópico próprio do Modelo de Gestão do Contrato.

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

14. A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.
15. O **Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo**, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e **Termo de Ciência**, a ser assinado por todos os empregados da contratada diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos anexos.

6. Modelo de gestão do contrato

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. 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.

6.2. 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.

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

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

Preposto

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

6.6 A Contratada deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período.

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

Reunião Inicial

6.8. 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.

6.9 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(dez) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

1. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

1. Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;
2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;
3. esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;
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;
5. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

Fiscalização

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

Fiscalização Técnica

6.7. 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. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

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

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

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

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

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

Fiscalização Administrativa

6.8. O fiscal administrativo do contrato 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 (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

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

Gestor do Contrato

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

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

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

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

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

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

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

7. Critérios de medição e pagamento

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto no disposto neste item;

IAP – ÍNDICE DE ATENDIMENTO NO PRAZO	
Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o tempo de atraso na prestação dos serviços constantes na Ordem de Serviço.
Meta a cumprir	IAP igual ou superior a 90 (noventa) %.
Instrumento de medição	Deve ser aferido por meio de ferramentas, procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção.
Forma de acompanhamento	É apurado pelos fiscais do contrato avaliando a quantidade atendida dentro do prazo em relação à quantidade total atendida no período de referência.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$IAP = 100 * (\Sigma Q_{tap} / \Sigma Q_{tr})$ Onde: IAP = Indicador de atendimento aos prazos do serviço; ΣQ_{tap} = Somatório do quantitativo atendido no prazo máximo estabelecido no TR com previsão de encerramento para o período de referência; ΣQ_{tr} = Somatório do quantitativo total registrado
Observações	Obs1: Serão utilizados dias corridos na medição. Obs2: Os dias com expediente parcial no órgão/entidade serão considerados como dias corridos no cômputo do indicador.
Início da Vigência	A partir da emissão da OS.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	IAP >= 90%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal. IAP >= 80% e < 90%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal. IAP >= 70% e < 80%: 20% de desconto sobre o valor da fatura mensal. IAP < 70%: 30% de desconto sobre o valor da fatura mensal.

2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:
 1. Não produzir os resultados acordados;
 2. Deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
 3. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços;

Recebimento

4. 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. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).
 1. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.
5. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).
6. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022)
7. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.
8. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.
 1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;
9. 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.
10. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)
11. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.
12. 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.
13. 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.
14. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 30 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:
 1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).

2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;
 3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
 4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.
 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.
15. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.
 16. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.
 17. 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.

Liquidação

18. 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](#).
 1. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.
19. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:
 1. o prazo de validade;
 2. a data da emissão;
 3. os dados do contrato e do órgão contratante;
 4. o período respectivo de execução do contrato;
 5. o valor a pagar; e
 6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
20. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;
21. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta *on-line* ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.
22. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas; b) identificar possível razão que impeça a 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 (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).
23. 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.
24. 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.
25. 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.
26. 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

27. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.
28. 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 ICTI (Índice de Custo da Tecnologia da Informação) de correção monetária.

Forma de pagamento

29. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.
30. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
31. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
 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.
32. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

Cessão de crédito

33. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020, conforme as regras deste presente tópico.
 1. As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do contratante.
34. A eficácia da cessão de crédito, de qualquer natureza, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.
35. 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.
36. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração. (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 53, DE 8 DE JULHO DE 2020 e Anexos)
37. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do contratado.

Níveis Mínimos de Serviço

38. Os indicadores de disponibilidade, bem como o histórico de falhas consolidado semanalmente, serão apresentados no portal de gerência do cliente: <http://portalgtic.serpro.gov.br/>
39. As ferramentas de gerência do SERPRO verificarão o status do acesso à INFOVIA permanentemente. Em caso de falhas, o dispositivo adjacente ao que ocorreu o evento enviará uma mensagem do tipo "SNMP" para o servidor de gerência. Em seguida, os alarmes previamente configurados serão disparados e um chamado será aberto para que equipe de

operações efetue a recuperação. Paralelamente, será registrada a indisponibilidade. Quando o serviço voltar a responder positivamente os alarmes serão cessados e será registrada normalidade do serviço.

40. A tabela a seguir indica a disponibilidade mensal acordada, bem como a indisponibilidade permitida, calculada em minutos por mês. Este indicador será coletado pela ferramenta de gerência do SERPRO. A Gerência de Qualidade e Recuperação consolida o valor do indicador em um relatório semanal para cada acesso do cliente, que será disponibilizado no portal de gerência do cliente.
41. O Serviço de Conexão tipo 1 e 3 a 10 Gbps inclui os headers e trailers envolvidos na comunicação Ethernet. A taxa de transferência percebida pelo payload inserido pelo usuário será descontada desses bits de controle, resultando em uma taxa percebida menor que 10 Gbps. Para comprovar essa taxa de bits por segundo, o SERPRO enviará streams de bits randômicos, bidirecionais, não IP, sobre a VLAN.

Penalidades

42. Será aplicado um desconto na fatura pelo não cumprimento dos indicadores acordados, quanto à disponibilidade dos serviços de Conexão à INFOVIA, Acesso à Internet, Videoconferência, Segurança da Informação, AntiDDoS Volumétrico e quanto à Latência e Taxa de Erro, conforme tabela abaixo:

SERVIÇO	NÍVEL DE SERVIÇO		FAIXA DE DESCONTO			BASE PARA CÁLCULO
	Disponibilidade	Tolerância	3%	5%	11%	
Acesso Infovia - Conexões Tipo 1 e 3	99,90%	43,2 minutos	43,2 min <- 86 min	86 min <- 264 min	>264 min	Percentual de disponibilidade média mensal do serviço
Acesso Infovia - Conexões Tipo 2 e 6	99%	7,2 horas	7,2 h <- 10,5 h	10,5 h <- 23,5 h	>23,5 h	Percentual de disponibilidade média mensal do serviço
Acesso à Internet	99,50%	3,6 horas	3,6 h >- 6 h	6 h <- 12 h	>12 h	Percentual de disponibilidade média mensal do serviço
Segurança da Informação para Infovia (Firewall, Filtro de Conteúdo e IPS)	98%	14,4 horas	14,5 h <- 28,8 h	28,8 h <- 57,6 h	>57,6 h	Percentual de disponibilidade média mensal de cada um dos serviços

Latência	n/a	0 - 50 milissegundos	51 ms <- 100 ms	101 ms <- 250 ms	>250ms	Latência média mensal do serviço
Taxa de Erro	98%	0 - 2%	n/a	n/a	>2%	Percentual de taxa de erro média mensal
Atendimentos concluídos no prazo	> 80% dos atendimentos realizados	0 - 20% dos atendimentos realizados	Fixo em 3% do valor dos serviços envolvidos no atendimento			Percentual de atendimentos mensais concluídos no prazo
Tempo de reparo	24/7	até 3h por serviço	Desconto já aplicado nos indicadores de disponibilidade			Percentual de incidentes mensais concluídos no prazo

43. O percentual de desconto será calculado com base nos preços dos serviços contratados e será deduzido do valor a ser faturado no mês posterior ao não cumprimento dos níveis de serviço.

Prazo de disponibilização dos serviços

Descrição	Tipo	Prazo
Conetividade / Serviços IP		
Ativação de ponto de acesso (um único órgão ou mais de um órgão por edifício) com serviços básicos	Ativação	Até 6 dias úteis
Acesso a Internet	Ativação	Até 4 dias úteis
Alteração de velocidade de acesso à Internet	Alteração	Até 3 dias úteis
Configuração de VLANs adicionais	Alteração	Até 3 dias úteis
Ativação de portas adicionais	Alteração	Até 3 dias úteis
Gerenciamento de endereçamento IP	Ativação	Até 3 dias úteis
Fornecimento de endereçamento IP adicional	Alteração	Até 3 dias úteis
Gerenciamento		
Gerenciamento de Desempenho personalizado	Ativação	Até 15 dias úteis
Gerenciamento de Rede por VLANs	Ativação	Até 15 dias úteis
Geração de relatórios adicionais	Ativação	Até 15 dias úteis
Videoconferência		
Assinatura para habilitação de serviço de videoconferência multiponto de 8 salas	Ativação	Até 4 dias úteis

44. Nos casos em que a atividade requeira a aquisição de equipamento o prazo é de 75 (setenta e cinco) dias após o dia 20 (vinte) do mês em que foi feita a solicitação, para solicitações.
45. Para novos contratos, o desenvolvimento e apresentação inicial do portal de gerência com todos os indicadores personalizados terá um prazo de 30 (trinta) dias.

N+ X, onde: N = data da Solicitação.

X = nível de serviço aplicável, apresentação na tabela acima

Descrição	Tipo	Prazo
AntiDDoS Volumétrico (serviço agregado)		
Tempo máximo de mitigação	Tempo de mitigação automática	Até 10 (dez) minutos a partir da identificação do ataque – personalizados Até 15 (quinze) minutos a partir da identificação do ataque – corporativo
Segurança da Informação para Infovia Firewall, IPS e Filtro de Conteúdo (serviço adicional)		
Tempo de recuperação do Serviço em caso de falhas	Tempo de recuperação	Até 2h
Tempo para criação/exclusão de regra de firewall e criação de ambiente	Tempo para atendimento	Até 2 dias úteis
Tempo de entrega/operação do serviço após contratação (1)	Tempo para ativação	Até 7 dias

(1) Tempo contado após o atendimento dos pré-requisitos para implantação da solução

Sanções administrativas e procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

46. Os ônus decorrentes do descumprimento de quaisquer obrigações estabelecidas neste instrumento contratual serão de responsabilidade da parte que lhes der causa, sem prejuízo de eventual responsabilização daquele que der causa ao inadimplemento por perdas e danos perante a parte prejudicada.

47. Eventual aplicação de sanção administrativa deve ser formalmente motivada, assegurado o exercício, de forma prévia, do contraditório e da ampla defesa.

48. Na aplicação das sanções a autoridade competente levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena e o dano causado à parte prejudicada, observado o princípio da proporcionalidade.

48.1. Constituirá:

48.1.1. Advertência – Sanção aplicável à ocorrência de inexecução parcial não reiterada. Parecer Jurídico SERPRO: 0406/2023 – Versão do Contrato: 20241210.0830

48.1.2. Mora – O recebimento total em atraso dos serviços contratados ou atraso na execução das disposições contratuais.

48.1.3. Inexecução parcial – O recebimento parcial, ainda que em atraso, dos serviços contratados para o período de referência.

48.1.4. Inexecução total – O não recebimento de todas as parcelas dos serviços contratados.

48.2. Por inexecução parcial ou total deste contrato, o SERPRO estará sujeito à aplicação das sanções descritas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021, de forma gradativa e proporcional à gravidade da falta cometida e de eventual dano causado, assegurados o contraditório e a ampla defesa de forma prévia.

48.2.1. Em caso de descumprimento total das obrigações, o valor da multa não excederá a 10% (dez por cento) do valor do contrato. Caso haja a aplicação de mais de uma multa por descumprimento parcial das obrigações, a soma dos valores das eventuais multas aplicadas não ultrapassará esse limite. 20.3.2.2 Fica estipulado o percentual de

0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao mês pro rata die sobre o valor do item inadimplido para os casos de mora (atraso).

48.3. Ficam estipulados a título de multa compensatória os percentuais de:

48.3.1. 2% (dois por cento) sobre o valor do item inadimplido para os casos de inexecução parcial reiterada. 20.3.3.2
10% (dez por cento) sobre o valor do contrato para os casos de inexecução total.

49. Dentro do mesmo período de referência, para o mesmo item inadimplido, a multa por inexecução total substitui a multa por inexecução parcial e a multa por mora; da mesma forma, a multa por inexecução parcial substitui a multa por mora.

50. Os valores devidos pelo SERPRO serão pagos preferencialmente por meio de redução do valor cobrado na fatura do mês seguinte à respectiva aplicação. Na ausência de saldo contratual em serviços a serem prestados, o SERPRO pagará ao CLIENTE por eventual diferença, preferencialmente, por meio de cobrança administrativa.

8. Forma e critérios de seleção e regime

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E FORMA DE FORNECIMENTO

8.1. O fornecedor será o SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO -DE DADOS (SERPRO) com fundamento legal no Art. 75º, Inciso IX da Lei nº 14.133 de 01/04/2021. Justificativa: Prestação de serviços de informática a pessoa jurídica de direito público interno, por entidade da Administração.

8.2. O serviço a ser contratado não integra o catálogo eletrônico de padronização.

Forma de fornecimento

8.4. O fornecimento do objeto será continuado.

Exigências de habilitação

8.5. *Previamente à celebração do contrato, a Administração verificará o eventual descumprimento das condições para contratação, especialmente quanto à existência de sanção que a impeça, mediante a consulta a cadastros informativos oficiais, tais como:*

a) SICAF;

b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);

c) Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portalttransparencia.gov.br/sancoes/cnep>)

8.6. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa interessada e de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

8.7. Caso conste na Consulta de Situação do interessado a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o gestor diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

8.8. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

8.9. O interessado será convocado para manifestação previamente a uma eventual negativa de contratação.

8.10. Caso atendidas as condições para contratação, a habilitação do interessado será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos.

8.11. É dever do interessado manter atualizada a respectiva documentação constante do SICAF, ou encaminhar, quando solicitado pela Administração, a respectiva documentação atualizada.

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

8.13. Se o interessado 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, caso exigidos, e no caso daqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

8.14. 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.

8.15. Para fins de habilitação, deverá o interessado comprovar os seguintes requisitos, que serão exigidos conforme sua natureza jurídica:

Habilitação jurídica

8.16. 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;

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

8.18. 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>;

8.19. 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;

8.20. 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 nº 77, de 18 de março de 2020.

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

8.22. 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

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

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

8.26. 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.

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

8.28. declaração de que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

8.29. 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;

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

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

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

8.33. 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

8.34. A habilitação econômico-financeira é útil para comprovar a aptidão econômica do licitante para assumir as obrigações decorrentes da futura contratação, devendo ser apurada de forma objetiva, por meio de coeficientes e índices econômicos previstos no edital, os quais devem estar devidamente justificados no processo licitatório (*Licitações & Contratos: Orientações e Jurisprudência do TCU / Tribunal de Contas da União. 5ª Edição, Brasília: TCU, Secretaria-Geral da Presidência, 2024*).

8.35. O Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO desempenha atividades essenciais de apoio ao funcionamento do Estado brasileiro, empresa pública federal de grande porte e relevância estratégica, vinculada ao Ministério da Fazenda.

8.36. Foi verificada a habilitação do futuro contratado junto aos sistemas/cadastros como SICAF, CADIN, CEIS, CNJ, TCU e CNDT, que foram juntados ao processo administrativo e se constatou que não há qualquer fator impeditivo à contratação.

8.37. Para além do que já fora exposto, que o serviço de Infovia é oferecido apenas pelo Serpro, de acordo com suas demonstrações financeiras referentes ao exercício de 2024, o SERPRO apresenta Patrimônio Líquido de R\$ 2,727 bilhões, além de indicadores de saúde operacional plenamente compatíveis com a execução do objeto contratual.

8.38. Assim, considerando a robustez econômico-financeira da empresa, sua condição de empresa pública federal vinculada ao Ministério da Fazenda e a baixa probabilidade de risco de descumprimento das obrigações, entende-se dispensável a exigência de comprovação adicional de qualificação econômico-financeira para a presente contratação, em observância aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade previstos na Lei nº 14.133/2021.

Qualificação Técnica

8.39. Os critérios de habilitação técnica, previstos no art. 67 da Lei 14.133/2021, prestam-se a comprovar que o licitante possui a qualificação técnica necessária para bem executar o objeto da contratação (*Licitações & Contratos: Orientações e Jurisprudência do TCU / Tribunal de Contas da União. 5ª Edição, Brasília: TCU, Secretaria-Geral da Presidência, 2024*).

8.40. Para a presente contratação, foi selecionado o Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO, considerando que a empresa gerencia, de forma exclusiva, a INFOVIA, rede concebida especificamente para interligar os órgãos da Administração Pública Federal em Brasília e que atualmente atende aproximadamente 95% dos órgãos vinculados ao Governo Federal.

8.41. O SERPRO é uma empresa pública federal, criada e regulada por lei, cuja finalidade institucional é voltada ao atendimento das necessidades de Tecnologia da Informação da Administração Pública.

8.42. A empresa adota um modelo de governança corporativa robusto, sustentado por políticas específicas que asseguram a confiabilidade e a integridade de suas operações, destacando-se:

- Política de Segurança da Informação;
- Política de Privacidade e Proteção de Dados;
- Política de Gestão de Riscos e Controles Internos;
- Política de Governança Corporativa;
- Política de Integridade e Anticorrupção.

8.43. Além disso, o SERPRO disponibiliza um Portal Web de Gerenciamento da Rede, que permite o acompanhamento em tempo real do tratamento dado a falhas e interrupções, bem como o acesso a indicadores de disponibilidade, utilização, desempenho e níveis de serviço.

8.44. Diante desse contexto, considerando inclusive que a presente contratação tem como fundamento a dispensa prevista no art. 75, IX, da Lei nº 14.133/2021, e comprovado que a empresa já detém competência técnica e institucional para a execução do objeto, não se mostra necessária a exigência de qualificação técnica adicional.

Regime de Execução do Contrato

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

9. Estimativas do valor da contratação

Valor (R\$): 305.292,00

9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. O custo estimado total da contratação é de **R\$305.292,00 (trezentos e cinco mil, duzentos e noventa e dois reais)**, conforme custos unitários apostos na tabela abaixo:

Item	Preço Unitário	Preço Total Estimado
Item 1	R\$ 4.321,00	R\$ 51.852,00
Item 2	R\$ 2.560,00	R\$ 61.440,00
Item 3	R\$ 16.000,00	R\$ 192.000,00
TOTAL:		R\$ 305.292,00

10. Adequação orçamentária

10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

10.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- I. Gestão/Unidade: 0001/240010;
- II. Fonte de Recursos: Fonte - 1000;
- III. Programa de Trabalho: 07.122.0032.2000.0001 (Administração da Unidade - Nacional);
- IV. Elemento de Despesa: 449052 e 339040;
- V. Plano Interno: 0007 - Tecnologia da Informação e Sistemas Internos;

11. Papéis e Responsabilidades

1. São obrigações da CONTRATANTE:
 1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
 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;
 3. Receber o objeto fornecido pelo Contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
 4. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável;
 5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
 6. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

7. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do Contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;
 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.
2. São obrigações do CONTRATADO:
1. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à Contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
 2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
 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 do contrato pela Contratante;
 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. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
 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;
 7. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
 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;
 9. Fazer a transição contratual, com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução do contrato, quando for o caso.

12. Responsáveis

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

Despacho: Integrante Técnico

PAULO THIAGO DAVID DE SOUSA

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 17/09/2025 às 12:40:08.

Despacho: Integrante Requisitante Substituto

FILIPPE DA MATA SOUZA DE LIMA

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 17/09/2025 às 14:00:05.

Despacho: Autoridade Máxima da Área de TIC

MARIA RITA SILVA FONTES FARIA

Autoridade competente



Assinou eletronicamente em 17/09/2025 às 16:05:08.

Despacho: Coordenador de Planejamento de Contratações

GUILHERME ANDRE JAPPE

Membro da comissão de contratação



Assinou eletronicamente em 17/09/2025 às 17:10:28.