

COMISSAO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR

Termo de Referência 283/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
283/2026	113202-COMISSAO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR	RITA DE CASSIA MONTEIRO	13/10/2026 11:58 (v 0.17)
Status			
ASSINADO			

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado sem dedicação exclusiva de mão de obra		01342.000996/2026-92

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

TERMO DE REFERÊNCIA
Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021
LICITAÇÃO E CONTRATAÇÃO DIRETA



Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares

(Processo Administrativo nº **01342.000996/2026-92**)

TERMO DE REFERÊNCIA

1.1. Contratação de serviço continuado de suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC do IPEN/CNEN-SP, abrangendo atividades de atendimento de primeiro nível (N1), segundo nível (N2), manutenção de equipamentos de informática e coordenação técnico-operacional dos serviços de suporte técnico aos usuários, mediante execução indireta orientada à entrega de resultados, contemplando atendimento remoto e presencial, registro, categorização, acompanhamento, tratamento e encerramento de chamados técnicos, suporte a estações de trabalho, instalação e configuração de softwares homologados, apoio à utilização dos recursos computacionais institucionais e acompanhamento dos indicadores de desempenho dos serviços nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

1.1.1. Os serviços objeto desta contratação restringem-se às atividades típicas de Service Desk N1 e N2, não abrangendo serviços especializados de administração de infraestrutura, banco de dados, segurança cibernética avançada, sustentação de aplicações, administração de ambientes em nuvem, operação de Data Center ou suporte especializado de fabricantes.

1.1.2. Os serviços objeto desta contratação restringem-se às atividades de suporte técnico operacional aos usuários de TIC, abrangendo atendimento N1, atendimento N2, manutenção de equipamentos de informática de usuário final e coordenação técnico-operacional dos serviços de suporte. Não integram o escopo da

presente contratação os serviços especializados de sustentação avançada de infraestrutura tecnológica, administração de servidores, administração de redes corporativas, administração de bancos de dados, segurança da informação especializada, sustentação de ambientes críticos, administração de ambientes em nuvem, operação de Data Center, suporte especializado de fabricantes, consultorias técnicas, auditorias especializadas ou serviços de suporte técnico de nível N3, os quais deverão, quando necessários, ser tratados em contratação específica, com planejamento próprio.

1.1.3. Os serviços compreenderão atendimentos remotos e presenciais. A atuação presencial poderá ocorrer em prédios administrativos, técnicos, laboratoriais, científicos e operacionais do IPEN/CNEN-SP, conforme a localização do usuário, do equipamento e do incidente, observados os controles de acesso, as orientações da Radioproteção, as normas de segurança e saúde no trabalho e os procedimentos institucionais aplicáveis.

1.1.3.1. Após a elaboração da estimativa de preços foi publicada a **Portaria SGD/MGI nº 5.921, de 22 de julho de 2026 (Processo SEI nº 3835514)**, que atualizou os valores de referência constantes do Anexo II da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023. Em razão desse fato superveniente, procedeu-se exclusivamente à atualização dos salários de referência, dos Fatores-K e dos valores estimados da contratação, conforme demonstrado na **Nota Técnica nº 07/2026 (Processo SEI nº 3838173)**, permanecendo inalterados o objeto, os quantitativos, a metodologia de cálculo, o modelo de execução, os requisitos técnicos e as demais premissas desta contratação.

Item	Especificação	CATSER	Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário	Valor Mensal	valor Anual
1	Técnico de Suporte ao Usuário de TI — Sênior	26980	Valor Fixo Mensal	4	R\$ 11.978,96	R\$ 47.915,84	R\$ 574.990,08
2	Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática — Pleno	26980	Valor Fixo Mensal	2	R\$ 9.891,50	R\$ 19.783,00	R\$ 237.396,00
3	Coordenador Técnico Operacional de Suporte de TIC — Sênior	26980	Valor Fixo Mensal	1	R\$ 38.182,04	R\$ 38.182,04	R\$ 458.184,48
Contratação de serviço continuado de suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC do IPEN/CNEN-SP,						R\$ 105.880,88	R\$ 1.270.570,56

abrangendo atividades de atendimento de primeiro nível (N1), segundo nível (N2)		
---	--	--

1.1.3.2. **Nota:** Os valores acima foram atualizados em conformidade com a **Portaria SGD/MGI nº 5.921/2026 (Processo SEI nº 3835514)** e com a **Nota Técnica nº 07/2026 (Processo SEI nº 3838173)**, permanecendo inalterados os quantitativos, o objeto da contratação e a metodologia de composição dos preços.

1.1.3.3. A presente atualização integra as providências adotadas pela Equipe de Planejamento da Contratação em atendimento ao **Parecer nº 01993/2026/NLC/ELIC/PGF/AGU**, conforme consolidado no Despacho **SESI (SEI nº 3835420)**, constituindo atualização superveniente exclusivamente dos valores referenciais da contratação.

1.1.4. os valores estimados incluem o componente de 30% relacionado à periculosidade por radiações ionizantes exclusivamente para os perfis tecnicamente abrangidos, conforme Portaria MTE nº 518/2003, NR-16, Laudo Técnico de ARI do IPEN — Processo nº 01341.003435/2024-93 — e **Manifestação Técnica nº 03/2026 do SESIC, SEI nº 3835507**. A inclusão constitui parâmetro de formação do preço de referência e não pagamento direto ou reembolso de folha.

1.1.5. o componente estimativo de periculosidade considerado para o Coordenador Técnico-Operacional decorre da obrigação de supervisão, acompanhamento e validação técnica presencial das intervenções realizadas pelos profissionais de N1 e N2 nas diferentes instalações atendidas pelo contrato. A inclusão encontra-se condicionada à confirmação técnica constante da Manifestação nº 03, SEI nº **3835507**, e não constitui reconhecimento automático de direito individual, pagamento direto pela Administração ou reembolso de folha de pagamento.

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 o atendimento e o suporte técnico tempestivo a esses usuários, são atividades essenciais para a continuidade e o correto funcionamento dos serviços prestados pela IPEN/CNEN-SP. Portanto, para que haja um atendimento de qualidade, é necessária uma atividade contínua de atendimento, registro, acompanhamento e resolução de chamados técnicos dos usuários, além do constante e tempestivo suporte técnico aos usuários., 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 (doze) meses contados do(a) assinatura do contrato, prorrogável sucessivamente até o limite de 10 (dez) 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 pela necessidade institucional de assegurar a continuidade dos serviços de suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC do Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares – IPEN/CNEN-SP., considerando a elevada dependência das atividades administrativas, laboratoriais, científicas, operacionais, de pesquisa e produção em relação aos recursos computacionais corporativos, conforme ETP nº 34/2026, itens 2.3, 2.4 e 4.

2.1.1. Historicamente, os serviços foram inicialmente implementados por meio do Contrato nº 06/2019 (Processo SEI nº 01342.000672/2018-44) e posteriormente pelo Contrato nº 47/2020 (Processo SEI nº 01342.003105/2020-64), ambos essenciais para o atendimento de incidentes técnicos e requisições de serviços. A não renovação desses instrumentos gerou a necessidade de nova contratação, agora alinhada ao modelo vigente da ELIC e às normas aplicáveis às contratações de TIC, garantindo maior eficiência, transparência e aderência às políticas de governo digital.

2.1.2. O ambiente tecnológico institucional do IPEN/CNEN-SP é composto por estações de trabalho, equipamentos de informática, sistemas corporativos, softwares institucionais, serviços de rede e recursos computacionais utilizados diariamente pelos usuários institucionais, tornando necessária a manutenção de estrutura contínua de suporte técnico capaz de assegurar adequado atendimento às demandas operacionais relacionadas à utilização desses recursos, conforme demonstrado no Estudo Técnico Preliminar.

2.1.3. A indisponibilidade dos serviços de suporte técnico aos usuários poderá ocasionar impactos relevantes à continuidade das atividades institucionais, incluindo aumento do tempo de indisponibilidade dos recursos computacionais, redução da produtividade dos usuários, dificuldades na utilização dos sistemas corporativos e comprometimento da execução das atividades finalísticas da instituição, conforme ETP nº 34/2026, itens 2.3.3 e 2.5.

2.1.4 . A contratação visa assegurar capacidade operacional contínua para atendimento remoto e presencial aos usuários de TIC, contemplando registro, classificação, tratamento, acompanhamento e encerramento de chamados técnicos, suporte operacional aos recursos computacionais institucionais e apoio à adequada utilização dos serviços tecnológicos corporativos

2.1.5. A solução destina-se exclusivamente à prestação de serviços de atendimento de primeiro nível (N1), atendimento de segundo nível (N2), manutenção de equipamentos de informática de usuário final e coordenação técnico-operacional dos serviços de suporte aos usuários, não abrangendo serviços especializados de sustentação avançada de infraestrutura tecnológica, administração de redes, administração de bancos de dados, segurança cibernética especializada, administração de servidores ou suporte técnico de nível N3, os quais não integram o objeto da presente contratação e deverão, quando necessários, ser tratados em contratação específica, com planejamento próprio, considerando a distinção de natureza técnica, criticidade, especialização e modelo de execução em relação aos serviços de suporte técnico N1 e N2.

2.1.6. A contratação deverá ser executada sob modelo orientado à entrega de resultados, vinculado ao cumprimento de níveis mínimos de serviço, indicadores de desempenho e critérios objetivos de qualidade, sem caracterização de dedicação exclusiva de mão de obra, subordinação à Administração ou mera disponibilização de postos de trabalho.

2.1.7. A coordenação técnico-operacional dos serviços de suporte deverá atuar no acompanhamento dos atendimentos N1 e N2, monitoramento dos indicadores de desempenho, organização dos fluxos operacionais, consolidação de informações gerenciais e interlocução operacional com a fiscalização contratual, sem exercício de atribuições administrativas da Administração Pública.

2.1.8. A contratação possui natureza continuada, considerando que eventual interrupção dos serviços poderá comprometer a capacidade institucional de atendimento aos usuários, aumentar o tempo de indisponibilidade dos recursos computacionais e afetar diretamente a continuidade das atividades institucionais suportadas pelos recursos de TIC.

2.1.9. O modelo de contratação adotado busca assegurar atendimento contínuo, tratamento tempestivo de incidentes operacionais, melhoria da experiência dos usuários, fortalecimento dos mecanismos de controle operacional dos serviços de TIC e redução do tempo de indisponibilidade dos recursos computacionais institucionais,

2.1.10. A solução deverá operar de forma integrada aos processos institucionais de gerenciamento dos serviços de TIC, permitindo rastreabilidade dos atendimentos realizados, controle dos chamados técnicos, acompanhamento da execução contratual e fiscalização baseada em indicadores objetivos de desempenho e níveis mínimos de serviço

- 2.1.11. A contratação encontra-se alinhada ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC CNEN 2025–2027, especialmente quanto aos objetivos relacionados à continuidade operacional dos serviços de TIC, melhoria do atendimento aos usuários, fortalecimento da governança dos serviços tecnológicos e adequada utilização dos recursos computacionais institucionais.
- 2.1.12. A modelagem da solução também observa as medidas de mitigação previstas na Matriz de Gerenciamento de Riscos nº 34/2026, especialmente aquelas relacionadas à definição clara do objeto, mensuração objetiva dos resultados, fiscalização baseada em desempenho, prevenção da caracterização de mera disponibilização de mão de obra, mitigação da dependência excessiva da contratada e fortalecimento da gestão contratual orientada a resultados.
- 2.1.13. A contratação observa os princípios da eficiência, continuidade do serviço público, economicidade, planejamento, governança, transparência e gestão de riscos, bem como as disposições da Lei nº 14.133/2021, da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, da Lei nº 13.709/2018 – LGPD, da Política de Segurança da Informação da CNEN – POSIC/CNEN e demais normas aplicáveis às contratações de Tecnologia da Informação e Comunicação da Administração Pública Federal.

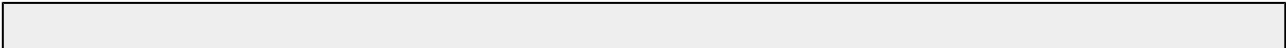
2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual , conforme detalhamento a seguir:

- I) ID PCA no PNCP: **00402552000126-0-000004/2026**;
- II) Data de publicação no PNCP: **13/05/2025**;
- III) Id do item no PCA: **1576**
- IV) Classe/Grupo: **162 - Serviços de Gerenciamento em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)**;
- V) Identificador da Futura Contratação: **113202-434/2026**;

2.3. PDTIC 2025-2027 da CNEN, necessidade N22 — Prover suporte de TIC ao usuário final (presencial e remoto) — Service Desk N1 e N2, e ação A121.

- 2.5.1 - O objeto da contratação encontra-se alinhado ao PDTIC CNEN 2025-2027, especialmente à necessidade N22 – Prover suporte de TIC ao usuário final, presencial e remoto, e sustentar as operações de Service Desk, contribuindo para a continuidade operacional dos serviços de TIC, melhoria da experiência dos usuários, redução dos tempos de indisponibilidade dos recursos computacionais, fortalecimento da governança dos serviços de suporte técnico e aprimoramento dos mecanismos de acompanhamento e controle da execução contratual.
- 2.5.2 - A presente contratação viabiliza a execução da necessidade N22 do PDTIC 2025–2027 da CNEN, assegurando a prestação continuada dos serviços de Service Desk N1 e N2 aos usuários institucionais, bem como a execução da Ação A121, por meio da contratação e fiscalização de serviços técnicos de suporte operacional, compreendendo atendimento remoto e presencial, tratamento de incidentes, atendimento de requisições de serviço, manutenção de equipamentos de informática de usuário final e suporte aos recursos computacionais utilizados pelo IPEN/CNEN-SP.

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
N22	Prover suporte de TIC ao usuário final (presencial e remoto) – Service Desk N1 e N2



ALINHAMENTO AO PDTIC CNEN 2025-2027

ID	Ação do PDTIC	ID	Meta do PDTIC associada
A121	Contratação e fiscalização de serviço de suporte técnico aos serviços de TIC, suporte ao usuário final, sistemas computacionais, atendimento remoto e presencial, tratamento de incidentes e requisições de serviços	M121	Garantir atendimento contínuo e tempestivo aos usuários institucionais

2.4. A contratação contribuirá indiretamente para a continuidade dos serviços digitais institucionais, ao assegurar suporte técnico aos usuários internos responsáveis pela operação, utilização e manutenção dos recursos computacionais necessários às atividades administrativas e finalísticas do IPEN/CNEN-SP.

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 - ETP, apêndice deste Termo de Referência.

3.2. A solução de TIC consiste na contratação de serviços continuados de suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC do IPEN/CNEN-SP, abrangendo atendimento de primeiro nível (N1), atendimento de segundo nível (N2), manutenção de equipamentos de informática de usuário final e coordenação técnico-operacional dos serviços de suporte técnico, mediante execução indireta orientada a resultados, baseada em níveis mínimos de serviço, indicadores objetivos de desempenho e mecanismos de rastreabilidade operacional, conforme o ETP nº 34/2026.

3.3. A solução foi estruturada para atendimento das necessidades institucionais relacionadas ao suporte técnico aos usuários de TIC, observando o volume operacional de chamados técnicos, a necessidade de atendimento remoto e presencial, a manutenção da disponibilidade dos recursos computacionais utilizados pelos usuários e a continuidade das atividades administrativas, laboratoriais, científicas, operacionais, de pesquisa e produção do IPEN/CNEN-SP, conforme ETP nº 34/2026, itens 2.3, 2.4 e 2.5.

3.4. A contratação contempla serviços voltados ao atendimento e suporte técnico aos usuários, abrangendo registro, classificação, tratamento, acompanhamento e encerramento de chamados técnicos, suporte remoto e presencial, instalação e configuração de softwares homologados, apoio operacional à utilização dos recursos computacionais institucionais e coordenação técnico-operacional dos serviços de atendimento, conforme ETP nº 34/2026, itens 2.4.2, 5.1 e 5.2.

3.4.1. A execução presencial constitui requisito material da solução e não poderá ser integralmente substituída por atendimento remoto, especialmente nas ocorrências que demandem inspeção física, instalação, configuração, substituição, conexão, teste ou restabelecimento de estações de trabalho, equipamentos e periféricos.

3.5. A solução deverá possuir capacidade operacional compatível com as necessidades institucionais relacionadas ao atendimento técnico aos usuários, assegurando atuação preventiva e corretiva sobre incidentes operacionais de TIC, redução do tempo de indisponibilidade dos recursos computacionais e melhoria da continuidade dos serviços tecnológicos utilizados pelas áreas institucionais, conforme ETP nº 34/2026, item 6.3.

3.6. A modelagem da solução observa estratégia de segmentação entre o presente objeto de suporte operacional N1 /N2 e os serviços especializados de nível N3, os quais serão tratados em contratação distinta. No âmbito da presente contratação, as atividades de atendimento N1, atendimento N2, manutenção de equipamentos de informática e

coordenação técnico-operacional constituem solução operacional integrada, em razão de sua interdependência funcional e da necessidade de atuação coordenada.

3.7. A solução busca assegurar maior eficiência operacional no atendimento aos usuários, melhoria da qualidade dos serviços prestados, fortalecimento dos mecanismos de controle operacional dos atendimentos técnicos, rastreabilidade dos chamados e adequada fiscalização contratual baseada em resultados, conforme ETP nº 34/2026, itens 4.7, 5.4 e 8.18.

3.8. Os serviços técnicos de suporte operacional compreenderão, dentre outras atividades correlatas:

- I – atendimento remoto e presencial aos usuários de TIC;
- II – registro, classificação, tratamento, acompanhamento e encerramento de chamados técnicos;
- III – suporte operacional aos recursos computacionais utilizados pelos usuários institucionais;
- IV – manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos de informática de usuário final abrangidos pelo objeto;
- V – instalação, configuração e atualização de softwares homologados;
- VI – apoio à utilização dos sistemas corporativos e recursos tecnológicos institucionais;
- VII – acompanhamento dos níveis mínimos de serviço e indicadores de desempenho;
- VIII – coordenação técnico-operacional das atividades relacionadas aos serviços de suporte técnico aos usuários.
- IX — supervisão, acompanhamento, orientação e validação técnica presencial, pelo Coordenador Técnico-Operacional, das intervenções executadas pelos profissionais de N1 e N2, especialmente em atendimentos de maior criticidade, complexidade ou impacto operacional.

3.8.1. O acompanhamento presencial pelo Coordenador Técnico-Operacional integra as obrigações ordinárias da solução e será acionado conforme a criticidade, a complexidade, o impacto ou a natureza do atendimento, não se restringindo a ocorrências fortuitas ou excepcionais. Caberá à CONTRATADA organizar os recursos e os profissionais necessários ao cumprimento dessa obrigação, preservada sua autonomia gerencial.

3.9. A solução deverá operar de forma integrada aos processos institucionais de gerenciamento dos serviços de TIC, permitindo rastreabilidade dos atendimentos realizados, acompanhamento contínuo da execução contratual, controle operacional dos chamados técnicos e fiscalização baseada em indicadores objetivos de desempenho e níveis mínimos de serviço.

3.10. A execução contratual deverá observar as diretrizes institucionais relacionadas à segurança da informação, utilização adequada dos recursos computacionais, controle de acessos operacionais, rastreabilidade das atividades executadas e continuidade dos serviços de TIC utilizados pelos usuários institucionais, conforme ETP nº 34/2026, itens 5.5, 6.5, 6.8 e 6.9.

3.11. Considerando o ciclo de vida da solução, a contratação contempla a execução continuada dos serviços de suporte técnico aos usuários, tratamento de incidentes operacionais, apoio à utilização dos recursos computacionais, acompanhamento dos chamados técnicos, manutenção da qualidade do atendimento prestado e melhoria contínua dos processos operacionais relacionados aos serviços de suporte de TIC, conforme ETP nº 34/2026, itens 2.5 e 5.8.

3.12. A solução deverá permitir adequação contínua às necessidades institucionais relacionadas ao atendimento aos usuários, acompanhando a evolução do ambiente computacional, a expansão dos serviços digitais, a incorporação de novos usuários e as demandas operacionais relacionadas à utilização dos recursos tecnológicos institucionais conforme ETP nº 34/2026, item 7.12.2.

3.13. Sob a perspectiva institucional, a solução contribuirá para:

- I – melhoria da qualidade do atendimento aos usuários de TIC

- II – redução do tempo de indisponibilidade dos recursos computacionais;
- III – aumento da eficiência operacional dos serviços de suporte técnico;
- IV – melhoria da experiência dos usuários institucionais;
- V – fortalecimento dos mecanismos de controle operacional dos serviços de TIC;
- VI – melhoria da rastreabilidade dos atendimentos realizados;
- VII – fortalecimento da governança e da fiscalização contratual baseada em resultados.

3.14. A solução encontra-se alinhada ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC CNEN 2025–2027, especialmente quanto aos objetivos relacionados à continuidade operacional dos serviços de TIC, melhoria dos serviços prestados aos usuários, fortalecimento da governança digital e adequada utilização dos recursos tecnológicos institucionais, conforme ETP nº 34/2026, item 4.1.1.

3.15. A execução contratual será orientada à entrega de resultados, cumprimento dos níveis mínimos de serviço, indicadores objetivos de desempenho e qualidade do atendimento prestado aos usuários, não caracterizando fornecimento de mão de obra, disponibilização de postos de trabalho, subordinação à Administração ou mera alocação de profissionais.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de Negócio:

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

4.1.1. Garantir a prestação continuada dos serviços de atendimento e suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC do IPEN/CNEN-SP, assegurando atendimento compatível com as necessidades operacionais das áreas administrativas, laboratoriais, científicas, de pesquisa e produção da instituição.

4.1.2. Assegurar atendimento remoto e presencial aos usuários, abrangendo registro, classificação, tratamento, acompanhamento e encerramento de chamados técnicos relacionados à utilização dos recursos computacionais institucionais.

4.1.3. Disponibilizar suporte técnico de primeiro nível (N1) e segundo nível (N2) para atendimento das demandas relacionadas aos equipamentos de informática, sistemas corporativos, softwares homologados e demais recursos tecnológicos utilizados pelos usuários institucionais.

4.1.4. Garantir coordenação técnico-operacional dos serviços de suporte, visando ao acompanhamento da execução contratual, monitoramento dos indicadores de desempenho, controle operacional dos atendimentos e melhoria contínua dos processos de suporte técnico.

4.1.5. Assegurar a continuidade operacional dos serviços de suporte aos usuários, contribuindo para redução dos períodos de indisponibilidade dos recursos computacionais e para manutenção da produtividade institucional.

4.1.6. A execução contratual não caracterizará dedicação exclusiva de mão de obra, vínculo empregatício, subordinação direta ou disponibilização contínua de postos de trabalho, devendo a execução ocorrer sob responsabilidade técnica, organizacional e gerencial exclusiva da Contratada.

4.1.7. Permitir o acompanhamento contínuo da execução contratual mediante utilização de mecanismos de rastreabilidade dos atendimentos, indicadores objetivos de desempenho, relatórios gerenciais e níveis mínimos de serviço.

4.1.8. Viabilizar execução contratual baseada em resultados, observando critérios objetivos de desempenho, qualidade do atendimento, cumprimento dos níveis mínimos de serviço e satisfação dos usuários.

4.1.9. Garantir integração dos serviços prestados aos processos institucionais de gerenciamento de serviços de TIC adotados pelo IPEN/CNEN-SP.

4.1.10. Assegurar compatibilidade da solução com as diretrizes institucionais de governança digital, gestão de serviços de TIC, continuidade operacional e atendimento aos usuários.

4.1.11. Reduzir riscos operacionais decorrentes da indisponibilidade dos recursos computacionais utilizados pelos usuários institucionais, promovendo maior eficiência na resolução de incidentes e requisições de serviço.

4.1.12. Garantir que a solução possua capacidade operacional compatível com o volume de demandas e chamados técnicos existentes no ambiente institucional.

4.1.13. Assegurar que os serviços sejam executados de forma integrada aos processos institucionais de gestão, acompanhamento, fiscalização e controle dos serviços de TIC.

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. A presente contratação não contempla treinamento formal, cursos, capacitação ou transferência estruturada de conhecimento destinados aos usuários ou à equipe técnica do Contratante como obrigação principal da Contratada, considerando que o objeto consiste na prestação de serviços continuados de suporte técnico aos usuários de TIC, abrangendo atendimento N1, atendimento N2, manutenção de equipamentos de informática de usuário final e coordenação técnico-operacional dos serviços de suporte.

4.2.1. Eventuais orientações operacionais, esclarecimentos técnicos, repasse de informações relacionadas às atividades executadas e demais informações necessárias à continuidade dos serviços deverão ocorrer de forma acessória e inerente à execução contratual, sem caracterizar serviço formal de treinamento, capacitação ou consultoria.

4.2.2. A Contratada deverá manter equipe técnica devidamente qualificada, capacitada e atualizada para a execução dos serviços previstos neste Termo de Referência, cabendo-lhe integralmente a responsabilidade pela capacitação, atualização tecnológica, treinamento, certificação, supervisão e gestão operacional de seus profissionais, sem qualquer ônus adicional para a Administração.

4.2.3. Quando cursos, treinamentos, certificações, experiência profissional ou outras ações de capacitação forem utilizados pela Contratada para comprovação de requisito contratual, a respectiva documentação deverá ser disponibilizada à fiscalização para verificação de aderência ao objeto e às qualificações exigidas, permanecendo sob exclusiva responsabilidade da Contratada a gestão interna, capacitação e desenvolvimento de seus profissionais.

4.2.4. A exigência de qualificação, capacitação, treinamento ou certificação dos profissionais não caracteriza obrigação de treinamento a ser prestado pela Administração, tampouco implica ingerência na gestão interna da Contratada, constituindo requisito destinado a assegurar maturidade técnica mínima, qualidade operacional, padronização dos atendimentos e capacidade de cumprimento dos níveis mínimos de serviço definidos neste Termo de Referência.

Requisitos Legais

4.3. O presente processo de contratação deverá observar a Constituição Federal, a Lei nº 14.133/2021, a Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, a Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021, a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 e suas alterações posteriores, inclusive aquelas promovidas pela Portaria SGD/MGI nº 5.921, de 22 de julho de 2026, bem como a Nota Técnica nº 07/2026 no que se refere à atualização dos valores referenciais da contratação. Deverão ser observadas, ainda, a Política de Segurança da Informação e Comunicação da CNEN – POSIC/CNEN, aprovada pela Portaria PR/CNEN nº 11/2021, a Política de Gestão de Riscos da CNEN, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC CNEN 2025–2027, a Portaria MTE nº 518, de 4 de abril de 2003, a Norma Regulamentadora nº 16 – NR-16, os arts. 193, 194 e 195 da Consolidação das Leis do Trabalho, quando aplicáveis às condições efetivas de execução, e os demais normativos internos e externos aplicáveis à contratação.

4.3.1. A execução contratual deverá observar as diretrizes institucionais relacionadas à segurança da informação, proteção de dados, governança de TIC, continuidade dos serviços, gestão de riscos e utilização adequada dos recursos tecnológicos institucionais.

4.3.2. A Contratada deverá observar os requisitos relacionados à confidencialidade, integridade, disponibilidade, rastreabilidade e proteção das informações institucionais eventualmente acessadas durante a execução contratual.

4.3.3. A Contratada, seus empregados, prepostos e colaboradores deverão manter absoluto sigilo sobre informações institucionais, documentos, credenciais, configurações, dados, sistemas e demais informações acessadas em decorrência da execução contratual, inclusive após o encerramento do contrato.

4.3.4. Os profissionais da Contratada deverão utilizar exclusivamente credenciais individualizadas e observar os procedimentos institucionais relacionados ao controle de acesso, rastreabilidade das atividades executadas e proteção das informações institucionais.

4.3.5. A Contratada deverá adotar controles compatíveis com a natureza dos serviços prestados, observando os princípios da segregação de funções, necessidade de acesso, menor privilégio e responsabilização das ações executadas.

4.3.6. A execução dos serviços não implicará vínculo empregatício entre os profissionais da Contratada e a Administração Pública, cabendo exclusivamente à Contratada a responsabilidade pela gestão técnica, administrativa, trabalhista, previdenciária e operacional de seus profissionais.

4.3.7. A Contratada deverá observar integralmente as normas institucionais relacionadas à segurança da informação, proteção de dados, continuidade dos serviços e gestão de riscos aplicáveis ao ambiente tecnológico do IPEN/CNEN-SP.

4.3.8. A CONTRATADA deverá cumprir integralmente a legislação de segurança e saúde no trabalho aplicável à execução presencial, inclusive a Portaria MTE nº 518/2003 e a NR-16, bem como observar as orientações da Radioproteção, os controles de acesso e os procedimentos institucionais aplicáveis.

4.3.9. Antes do primeiro acesso de seus profissionais a áreas sujeitas a controle radiológico, a CONTRATADA deverá apresentar documento técnico de caracterização ou descaracterização das condições de periculosidade, elaborado por Médico do Trabalho ou Engenheiro de Segurança do Trabalho, nos termos do item 16.3 da NR-16 e do art. 195 da CLT, contendo avaliação por atividade, perfil e local de trabalho, sem inclusão de dados médicos pessoais.

4.3.9.1. Os Equipamentos de Proteção Individual – EPIs específicos de Radioproteção, os Equipamentos de Proteção Coletiva – EPCs específicos de Radioproteção e os dispositivos de monitoração individual, inclusive dosímetros pessoais, necessários à atuação em áreas controladas ou supervisionadas, quando exigidos em razão da atividade, perfil ou local de execução, serão disponibilizados pelo CONTRATANTE, por intermédio da Radioproteção do IPEN/CNEN-SP, observados os procedimentos institucionais aplicáveis.

4.3.9.1.1. A disponibilização compreenderá, conforme aplicável, cadastro, entrega, orientação de uso, controle, substituição, devolução, registro e acompanhamento dos equipamentos e dispositivos fornecidos pela Radioproteção.

4.3.9.1.2. Caberá à CONTRATADA assegurar que seus profissionais utilizem corretamente os EPIs, EPCs e dispositivos de monitoração fornecidos pelo CONTRATANTE, observando integralmente as orientações da Radioproteção, os controles de acesso e os procedimentos institucionais aplicáveis.

4.3.9.1.3. A responsabilidade do CONTRATANTE pelo fornecimento dos meios de proteção específicos de Radioproteção não afasta da CONTRATADA as demais obrigações de segurança e saúde no trabalho, inclusive capacitação de seus profissionais, documentação ocupacional, exames aplicáveis e fornecimento dos EPIs de caráter geral não relacionados especificamente à Radioproteção.

4.3.9.2. A CONTRATADA deverá assegurar que seus profissionais somente ingressem em áreas controladas ou sujeitas a controle radiológico após o cumprimento de todos os requisitos de treinamento, documentação ocupacional, autorização, credenciamento e demais procedimentos estabelecidos pela Radioproteção do IPEN/CNEN-SP.

4.3.9.3. O ingresso em áreas controladas dependerá de liberação expressa da Radioproteção do IPEN /CNEN-SP, não podendo qualquer profissional da CONTRATADA acessar essas áreas antes da conclusão do procedimento institucional de autorização.

4.3.9.4. Quando o atendimento demandar acesso a área controlada e o profissional regularmente mobilizado pela CONTRATADA ainda não possuir autorização de ingresso emitida pela Radioproteção, o período compreendido entre a solicitação ou início do procedimento de liberação e a efetiva autorização de acesso não será computado para fins de aferição dos níveis mínimos de serviço – SLA, desde que o impedimento decorra exclusivamente de procedimento institucional de autorização e esteja devidamente registrado no chamado.

4.3.9.5. A suspensão prevista no subitem anterior não se aplica quando a ausência da autorização decorrer de omissão, atraso, falta de documentação, treinamento, exame, providência administrativa ou qualquer outra obrigação imputável à CONTRATADA ou aos profissionais por ela mobilizados. Eventual indisponibilidade de EPI, EPC ou dispositivo de monitoração específico de Radioproteção cuja disponibilização seja de responsabilidade do CONTRATANTE será tratada como impedimento institucional não imputável à CONTRATADA, desde que devidamente registrada.

4.3.9.6. Para fins de rastreabilidade, o chamado deverá registrar, sempre que aplicável, a data e hora da identificação da necessidade de acesso à área controlada, a data e hora da solicitação de autorização, o motivo do impedimento, a unidade responsável pela liberação e a data e hora da efetiva autorização de ingresso.

4.3.10. Caberá exclusivamente à CONTRATADA a responsabilidade pela caracterização, pelo pagamento dos adicionais legalmente devidos, pela adoção dos controles de prevenção e pela gestão de seus empregados. A apresentação do documento técnico não altera a natureza da contratação, não estabelece subordinação direta e não autoriza pagamento por posto, homem-hora ou reembolso individualizado.

Requisitos de Manutenção

4.4. Devido às características da solução, a Contratada deverá prestar serviços continuados de atendimento e suporte técnico aos usuários de TIC, visando à manutenção da disponibilidade dos recursos computacionais utilizados pelos usuários institucionais, à resolução de incidentes operacionais e à continuidade dos serviços tecnológicos necessários ao desempenho das atividades institucionais. Quando aplicável ao escopo contratado, deverão ser realizadas atividades de manutenção preventiva, corretiva e adaptativa dos equipamentos e recursos de usuário final abrangidos pela solução.

4.4.1. A Contratada deverá possuir capacidade operacional para atendimento, registro, classificação, tratamento, acompanhamento e encerramento de chamados técnicos relacionados aos recursos computacionais utilizados pelos usuários, observando os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

4.4.2. Não será exigida amostra, prova de conceito ou demonstração técnica prévia, considerando que o objeto consiste na prestação de serviços continuados de suporte técnico aos usuários de TIC, atendimento N1, atendimento N2, manutenção de equipamentos de informática e coordenação técnico-operacional, cuja conformidade será aferida mediante requisitos de habilitação técnica, níveis mínimos de serviço, ordens de serviço, critérios de aceite, Instrumento de Medição de Resultado – IMR, indicadores de desempenho, relatórios operacionais e fiscalização contratual.

4.4.3. A solução deverá contemplar atividades de instalação, configuração, atualização e suporte operacional de softwares homologados, bem como apoio à utilização dos recursos computacionais disponibilizados aos usuários, observadas as competências atribuídas aos níveis de atendimento N1 e N2.

4.4.4. A Contratada deverá observar os requisitos institucionais relacionados à continuidade dos serviços de suporte aos usuários, priorização de demandas críticas, cumprimento dos níveis mínimos de serviço e manutenção da qualidade dos atendimentos realizados.

4.4.5. A solução deverá possuir capacidade operacional compatível com o volume de demandas e chamados técnicos do ambiente institucional, contemplando atuação coordenada entre atendimento N1, atendimento N2, manutenção de equipamentos de informática de usuário final e coordenação técnico-operacional dos serviços de suporte.

Requisitos Temporais

4.5. Os serviços serão executados nas instalações do IPEN/CNEN-SP ou remotamente, conforme a natureza da demanda, observados os níveis mínimos de serviço, os prazos de resposta, contorno, solução e atendimento presencial estabelecidos neste Termo de Referência. Não se aplicam ao presente objeto prazos diferenciados por capital ou demais localidades.

4.5.1. Os serviços deverão ser iniciados a partir da emissão da Ordem de Serviço Inicial ou instrumento equivalente expedido pela Contratante, observado o prazo máximo de até 30 (trinta) dias corridos para mobilização e início da execução contratual, contados da assinatura do contrato ou de outra data expressamente definida pela Administração.

4.5.2. O período de mobilização compreenderá a disponibilização dos canais de atendimento, implantação, configuração e disponibilização da ferramenta ITSM fornecida pela Contratada, execução das integrações expressamente previstas, cadastramento e validação dos profissionais, assinatura dos termos de confidencialidade, conhecimento dos procedimentos institucionais e adoção das demais providências necessárias ao início regular da execução.

4.6. A contagem dos prazos observará a unidade temporal expressamente definida para cada obrigação ou nível mínimo de serviço, inclusive minutos, horas, horas úteis, dias úteis ou dias corridos.

4.7. Os prazos expressos em minutos ou horas sem indicação de “úteis” serão computados de forma contínua dentro da janela de atendimento aplicável; os prazos expressos em horas úteis ou dias úteis observarão o horário de prestação dos serviços definido neste Termo de Referência.

4.8. Na execução dos serviços deverão ser observados os seguintes níveis mínimos de serviço, definidos de acordo com a criticidade das demandas e aferidos conforme as regras de marco temporal, acionamento válido, reclassificação, suspensão de contagem e janela operacional estabelecidas neste Termo de Referência:

Critérios de Criticidade

Indicador	Criticidade	Prazo máximo / Meta
Início efetivo do atendimento técnico	Crítica	≤ 30 minutos
Resposta inicial	Alta	≤ 1 hora
Resposta inicial	Média	≤ 4 horas
Resposta inicial	Baixa	≤ 8 horas
Contorno ou mitigação	Crítica	≤ 4 horas

Solução definitiva	Crítica	≤ 8 horas
Solução definitiva	Alta	≤ 8 horas
Solução definitiva	Média	≤ 24 horas
Solução definitiva	Baixa	≤ 48 horas

4.8.0.1. O prazo de até 30 (trinta) minutos aplicável às ocorrências classificadas como críticas corresponde ao início efetivo do atendimento técnico, não sendo suficiente, para seu cumprimento, confirmação automática de recebimento, resposta administrativa, simples atribuição ou distribuição do chamado, alteração de status na ferramenta ITSM, comunicação genérica de ciência da ocorrência ou encaminhamento interno desacompanhado de atuação técnica material.

4.8.0.2. O indicador de início efetivo do atendimento de ocorrência crítica em até 30 (trinta) minutos possuirá meta individual de 100% das ocorrências críticas computáveis, não sendo admitida compensação de seu eventual descumprimento por desempenho superior obtido em ocorrências de outras criticidades.

4.8.0.3. Os prazos de contorno ou mitigação e de solução definitiva aplicáveis às ocorrências críticas possuirão meta agregada mensal de 95%, consideradas todas as ocorrências cujo respectivo prazo contratual tenha se tornado exigível no período de aferição, inclusive aquelas que permaneçam abertas após o vencimento.

4.8.0.4. Para os níveis de criticidade Alta, Média e Baixa, os prazos de resposta e de solução definitiva serão aferidos a partir do marco temporal aplicável definido neste Termo de Referência, vedado o reinício ou a postergação da contagem em razão de triagem, distribuição, aceite, encaminhamento interno ou reclassificação posterior da demanda.

4.8.0.5. Os prazos previstos neste item serão exigíveis durante a janela de atendimento definida no item 6.3 deste Termo de Referência, observadas as regras específicas aplicáveis às unidades temporais utilizadas em cada obrigação.

4.8.1. Para fins de apuração dos níveis mínimos de serviço, considera-se:

- I – resposta inicial:** início efetivo da atuação técnica por profissional habilitado, mediante diagnóstico, análise, orientação técnica, intervenção, contenção, recuperação ou escalonamento tecnicamente fundamentado;
- II – contorno:** adoção de solução provisória ou medida mitigadora apta a reduzir ou eliminar temporariamente o impacto do incidente;
- III – solução:** resolução definitiva do incidente, atendimento integral da requisição ou conclusão tecnicamente fundamentada da demanda.

4.8.1.1. Não caracterizam início efetivo do atendimento, isoladamente, confirmação automática de recebimento, resposta administrativa, simples atribuição ou distribuição do chamado, alteração de status na ferramenta ITSM, comunicação genérica de ciência ou encaminhamento interno desacompanhado de atuação técnica material.

4.8.1.2. Para ocorrências críticas, o prazo de resposta inicial será contado a partir do primeiro acionamento válido realizado por qualquer dos canais institucionais admitidos neste Termo de Referência, independentemente da posterior formalização do registro na ferramenta ITSM.

4.8.1.3. A formalização posterior, triagem, distribuição, aceite ou reclassificação do chamado não reiniciará nem postergará o prazo originalmente iniciado.

4.8.2. A classificação da criticidade observará o impacto causado às atividades institucionais, a quantidade de usuários afetados, a indisponibilidade do recurso computacional e a urgência operacional da demanda.

4.8.2.1. A Contratada poderá apresentar solicitação tecnicamente fundamentada de reclassificação da criticidade, sem suspensão ou reinício dos prazos em curso. Eventual alteração produzirá efeitos somente após sua formalização pelos responsáveis autorizados pela Administração.

4.8.2.2. Quando os elementos disponíveis no primeiro acionamento válido já permitirem a caracterização da criticidade, eventual classificação ou reclassificação posterior não alterará o marco temporal originário da ocorrência.

4.8.3. Os serviços deverão ser executados de forma contínua durante toda a vigência contratual, observando os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

4.8.4. Os tempos máximos de atendimento e solução das demandas constituem níveis mínimos de serviço obrigatórios e servirão de base para avaliação do desempenho contratual.

4.8.5. A Contratada deverá manter capacidade operacional compatível com o volume de demandas e chamados técnicos registrados pela Administração.

4.8.6. Os chamados classificados como críticos deverão receber tratamento prioritário, com atuação imediata da equipe responsável e acompanhamento até sua efetiva resolução.

4.8.6.1. A existência de dependência de ação da Administração, de usuário, de terceiro, fabricante ou serviço externo não excluirá automaticamente o chamado da apuração dos níveis mínimos de serviço, permanecendo exigíveis as obrigações de recebimento, início do atendimento, diagnóstico, registro, escalonamento, acompanhamento, comunicação e adoção das medidas sob responsabilidade da Contratada.

4.8.6.2. Somente poderá ser suspenso o período durante o qual ficar objetiva e comprovadamente impossível à Contratada prosseguir com determinada etapa em razão exclusiva de dependência externa não lhe imputável.

4.8.6.3. A suspensão deverá ser registrada na ferramenta ITSM, com causa, data e horário, providência adotada, parte responsável e evidência correspondente, ficando sujeita à validação da fiscalização.

4.8.6.3.1. Para atendimentos que exijam ingresso em áreas controladas ou sujeitas a controle radiológico, o período durante o qual o acesso estiver impedido exclusivamente por ausência de liberação institucional da Radioproteção ou pela indisponibilidade de EPI, EPC ou dispositivo de monitoração específico de Radioproteção cuja disponibilização caiba ao CONTRATANTE não será computado para fins de aferição dos níveis mínimos de serviço – SLA, desde que a CONTRATADA já tenha cumprido integralmente todas as providências sob sua responsabilidade e o impedimento esteja formalmente registrado no chamado, observado o disposto nos itens 4.3.9.1 a 4.3.9.6 deste Termo de Referência.

4.8.6.4. A mera abertura de chamado perante fabricante, terceiro ou outra equipe não suspenderá automaticamente os níveis mínimos de serviço.

4.8.6.5. Encerrada a causa impeditiva, a contagem será retomada considerando-se o período anteriormente transcorrido, vedado o reinício integral do prazo.

Indicadores de Nível de Serviço e IMR

4.8.7. A execução contratual será acompanhada mediante indicadores objetivos de desempenho vinculados aos níveis mínimos de serviço, observadas as seguintes metas:

Indicador	Meta

Início efetivo do atendimento de ocorrência crítica em até 30 minutos	100%
Cumprimento agregado dos prazos de contorno/mitigação e solução definitiva das ocorrências críticas	≥ 95% ao mês
Índice de Atendimento aos Prazos — IAP, excluídos os indicadores críticos específicos acima	≥ 90% ao mês
Reincidência de chamados	≤ 5%
Satisfação dos usuários atendidos	≥ 85%, quando aplicável e mensurável

4.8.7.1. O indicador de início efetivo do atendimento crítico e o indicador agregado dos demais prazos críticos serão aferidos separadamente do IAP geral, não podendo desempenho superior obtido em ocorrências de menor criticidade compensar descumprimento dos níveis mínimos específicos aplicáveis às ocorrências críticas.

4.8.8 O descumprimento dos níveis mínimos de serviço será apurado por meio do IMR e poderá ensejar aplicação de glosas proporcionais, observados o contraditório e a ampla defesa.

4.8.9. A medição da execução contratual ocorrerá mediante análise dos registros da ferramenta de chamados, relatórios operacionais, indicadores de desempenho, evidências de atendimento e aceite formal da fiscalização contratual.

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.9. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação e Comunicação da CNEN/IPEN e demais normativos institucionais aplicáveis.

4.9.1. A Contratada deverá adotar medidas destinadas à proteção das informações institucionais eventualmente acessadas durante a execução contratual, observando requisitos de confidencialidade, integridade, disponibilidade e rastreabilidade.

4.9.2. Os acessos concedidos aos profissionais da Contratada deverão ser compatíveis com as atividades efetivamente executadas, observando o princípio do menor privilégio e os procedimentos institucionais de controle de acesso.

4.9.3. A Contratada deverá comunicar imediatamente à fiscalização qualquer incidente de segurança da informação, utilização indevida de credenciais, acesso não autorizado ou evento que possa comprometer a segurança das informações institucionais.

4.9.4. A Contratada deverá observar integralmente as disposições da Lei nº 13.709/2018 – LGPD e demais normativos aplicáveis à proteção de dados pessoais eventualmente acessados durante a execução contratual.

4.9.5. A Contratada, seus empregados, prepostos e colaboradores deverão manter absoluto sigilo sobre informações, documentos, sistemas, dados e demais informações acessadas em razão da execução contratual, inclusive após seu encerramento.

4.9.6. Todos os profissionais envolvidos na execução contratual deverão assinar Termo de Confidencialidade e Responsabilidade antes da obtenção de acesso aos ambientes e informações institucionais.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

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

4.10.1. A solução deverá contribuir para melhoria da eficiência operacional dos ambientes tecnológicos institucionais, redução de falhas recorrentes, aumento da vida útil operacional dos ativos tecnológicos e fortalecimento da continuidade dos serviços críticos de TIC.

4.10.2. Sempre que tecnicamente viável, deverão ser adotadas boas práticas relacionadas à otimização de recursos computacionais, racionalização do consumo energético dos ambientes tecnológicos e melhoria da eficiência operacional da infraestrutura institucional.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.11. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica, os padrões de configuração, os procedimentos de segurança, os softwares homologados e as diretrizes operacionais estabelecidas pela área técnica da Contratante.

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

4.12.1. A Contratada não poderá alterar padrões de configuração, instalar softwares não homologados, modificar parâmetros de equipamentos ou adotar procedimentos técnicos diversos daqueles autorizados pela Contratante, salvo mediante autorização prévia da fiscalização técnica.

Requisitos de Projeto e de Implementação

4.13. Não será exigida a elaboração de projeto autônomo de implementação de solução tecnológica como produto contratual específico. Essa dispensa não afasta as atividades de mobilização, fornecimento, licenciamento, implantação, configuração, parametrização, integração e demais providências necessárias à disponibilização da ferramenta ITSM e ao início regular da execução, as quais integram ordinariamente a implantação da solução prevista neste Termo de Referência.

Requisitos de Implantação.

4.14. A implantação compreenderá a mobilização da solução, fornecimento, licenciamento, implantação, configuração e parametrização da ferramenta ITSM, execução das integrações e migrações expressamente previstas, disponibilização dos canais de atendimento, cadastramento dos acessos necessários, conhecimento dos procedimentos institucionais e início da execução conforme Ordem de Serviço Inicial. Todos os custos dessas atividades deverão estar incluídos no preço ofertado.

Requisitos de Garantia e Manutenção

4.15. Por se tratar predominantemente de prestação continuada de serviços, não se aplica garantia de produto ou equipamento como obrigação autônoma, sem prejuízo da obrigação da Contratada de corrigir falhas da prestação, refazer atendimentos inadequados, sanar inconsistências decorrentes de sua atuação e observar integralmente os níveis mínimos de serviço. Esta disposição não se confunde com a garantia de execução contratual prevista no item 4.33 deste Termo de Referência.

Requisitos de Experiência Profissional

4.16. Os serviços deverão ser prestados por profissionais devidamente capacitados para atividades de atendimento e suporte técnico aos usuários de TIC, manutenção de equipamentos de informática, operação de ferramenta de chamados, atendimento remoto e presencial, instalação e configuração de softwares homologados e execução das demais atividades previstas neste Termo de Referência.

4.17. A futura contratada deverá comprovar aptidão para execução de serviços compatíveis com o objeto da contratação, mediante apresentação de atestado(s) de capacidade técnica que demonstre(m) experiência na prestação de serviços de suporte técnico aos usuários de TIC, Service Desk, Central de Serviços, atendimento técnico N1, atendimento técnico N2 ou serviços correlatos.

4.17.1. Os atestados deverão demonstrar experiência compatível com a natureza e características dos serviços pretendidos, observando critérios de proporcionalidade e razoabilidade.

4.17.2. Será admitido o somatório de atestados para comprovação da capacidade técnico-operacional.

4.17.3. Não serão exigidas comprovações relacionadas à administração de infraestrutura, banco de dados, redes corporativas, segurança da informação, sustentação de ambientes críticos ou atividades típicas de suporte N3.

4.17.4. As exigências formais de habilitação técnica encontram-se disciplinadas no item específico deste Termo de Referência.

Requisitos de Formação da Equipe.

4.18. Os profissionais alocados à execução dos serviços deverão possuir qualificação compatível com as atividades de suporte técnico aos usuários de TIC, observados os perfis, atribuições e níveis de complexidade definidos neste Termo de Referência.

4.19. A comprovação da qualificação poderá ocorrer por meio de formação acadêmica, cursos técnicos, certificações, treinamentos, experiência profissional ou outros documentos equivalentes relacionados às atividades de suporte técnico, atendimento N1, atendimento N2, manutenção de equipamentos de informática e coordenação técnico operacional.

4.19.1. Para os profissionais envolvidos na coordenação técnico-operacional, supervisão dos serviços, operação da ferramenta ITSM e atendimento técnico N1/N2, serão admitidas certificações, cursos ou comprovações equivalentes relacionados a gestão de serviços de TIC, ITIL, HDI, central de serviços, atendimento ao usuário, suporte técnico, gestão de incidentes, requisições de serviço, problemas, mudanças, qualidade operacional, segurança da informação ou áreas correlatas, desde que compatíveis com as atribuições efetivamente desempenhadas.

4.19.2. A classificação de senioridade indicada para os perfis profissionais possui natureza técnico-funcional e não poderá ser atendida exclusivamente pela denominação interna do cargo atribuída pela CONTRATADA. Antes da mobilização de cada profissional, deverá ser disponibilizada à fiscalização documentação objetiva suficiente para demonstrar experiência e qualificação compatíveis com a complexidade, as atribuições e o nível de senioridade do respectivo perfil, não sendo suficiente autodeclaração, alteração formal de título profissional ou nomenclatura interna desacompanhada de evidências compatíveis.

4.19.3. A substituição de profissional durante a execução somente poderá ocorrer por profissional que, antes de sua mobilização, tenha sua documentação de qualificação disponibilizada à fiscalização e demonstre atendimento aos requisitos aplicáveis ao perfil substituído, preservadas a senioridade, a especialidade, a capacidade operacional e a continuidade dos serviços.

4.20. Não será exigida formação acadêmica específica como condição isolada de habilitação, devendo a aferição da aptidão observar critérios de compatibilidade, proporcionalidade e pertinência com o objeto contratado.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

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

4.22. A Ordem de Serviço – OS indicará o serviço demandado, o volume ou quantidade aplicável, a localização da execução e os prazos correspondentes, observados os níveis mínimos de serviço e demais condições previstas neste Termo de Referência.

4.23. A Contratada deverá fornecer, disponibilizar, licenciar, implantar, configurar, administrar, manter, atualizar e prestar suporte à ferramenta ITSM utilizada para gestão dos chamados da execução contratual, devendo todos os

respectivos custos estar integralmente incluídos na proposta, sem cobrança adicional ao IPEN/CNEN-SP. A ferramenta deverá permanecer disponível durante toda a vigência contratual, observados os requisitos técnicos, funcionais, de segurança, rastreabilidade e integração previstos neste Termo de Referência.

4.23.1. Todos os custos de licenciamento, subscrição, infraestrutura computacional necessária à solução, implantação, parametrização, configuração, integrações previstas, suporte, manutenção, atualização, armazenamento, backup, retenção de dados e administração da ITSM deverão estar integralmente incluídos no preço ofertado, observadas as restrições de arquitetura, hospedagem e armazenamento estabelecidas nos itens 4.23.3.1 a 4.23.3.6.

4.23.2. Não será admitida cobrança posterior decorrente de erro, omissão ou subdimensionamento da arquitetura ou do licenciamento necessários ao atendimento dos requisitos previstos nos documentos da contratação.

4.23.3. Caberá exclusivamente à licitante dimensionar a modalidade e a quantidade de licenças, agentes, usuários administrativos, acessos simultâneos, capacidade de armazenamento, infraestrutura e demais recursos necessários à solução ofertada.

4.23.3.1. Em razão da criticidade do ambiente tecnológico do IPEN/CNEN-SP e da natureza sensível das informações técnicas, operacionais, administrativas e de segurança que poderão ser processadas pela ferramenta ITSM, a solução deverá operar em arquitetura on-premises, em infraestrutura sob controle do IPEN/CNEN-SP, não sendo admitido o armazenamento persistente de dados institucionais em ambiente SaaS, nuvem pública ou infraestrutura externa de terceiros.

4.23.3.2. Os dados institucionais tratados pela ferramenta, incluindo registros de chamados, dados e identificação de usuários, inventário, configurações, base de conhecimento, históricos, anexos, relatórios, indicadores, logs, trilhas de auditoria e demais informações decorrentes da execução contratual, deverão permanecer armazenados em infraestrutura sob controle do IPEN/CNEN-SP.

4.23.3.3. A solução não poderá depender, para sua operação ordinária, de banco de dados externo, serviço de armazenamento externo, API externa ou infraestrutura de terceiros que implique transmissão, processamento ou persistência de conteúdo institucional fora do ambiente controlado pelo IPEN/CNEN-SP.

4.23.3.4. Eventuais comunicações externas estritamente necessárias à ativação, validação de licenciamento, atualização de componentes ou verificação de versões deverão ser previamente identificadas e tecnicamente justificadas, não podendo envolver transmissão de registros de chamados, inventário, credenciais, dados de usuários, configurações, logs, documentos, anexos ou outras informações institucionais.

4.23.3.5. O acesso administrativo à ferramenta deverá ocorrer exclusivamente por mecanismos autorizados e controlados pelo IPEN/CNEN-SP, mediante credenciais individualizadas, aplicação do princípio do menor privilégio, registro de logs e rastreabilidade das ações realizadas.

4.23.3.6. Não será admitida exposição direta do banco de dados, dos serviços administrativos ou das interfaces de gerenciamento da ferramenta à Internet pública, ressalvados exclusivamente os mecanismos previamente autorizados pela Administração e tecnicamente necessários ao funcionamento da solução, desde que não comprometam os requisitos de confidencialidade, integridade, disponibilidade e rastreabilidade das informações institucionais.

4.23.4. A ferramenta deverá suportar, no mínimo, Incident Management, Service Request Management, Problem Management e Change Enablement, além das funcionalidades de registro, classificação, priorização, escalonamento, tratamento, encerramento, medição, auditoria, relatórios, painéis e base de conhecimento necessárias à execução.

4.23.5. A ferramenta ofertada deverá possuir PeopleCert Tool Vendor Accreditation ou certificação/acreditação tecnicamente equivalente emitida por entidade reconhecida, cuja equivalência será aferida materialmente quanto à aderência funcional aos processos mínimos exigidos.

4.23.6. A certificação deverá referir-se à ferramenta efetivamente ofertada e utilizada na execução, não sendo suficiente certificação genérica da empresa.

4.23.7. Eventual substituição da ferramenta dependerá de prévia anuência da Administração e deverá preservar requisitos iguais ou superiores, certificações aplicáveis e migração integral dos dados sem custo adicional.

4.23.8. Os dados institucionais produzidos ou acumulados durante a execução permanecerão sob domínio do IPEN/CNEN-SP e deverão ser disponibilizados e entregues em formato tecnicamente utilizável, sem prejuízo de direitos preexistentes da Contratada ou de terceiros sobre software e componentes proprietários.

4.23.9. As integrações, cargas iniciais e migrações obrigatórias limitar-se-ão às expressamente identificadas neste TR ou anexos, ressalvadas atividades ordinárias inerentes ao funcionamento da solução ofertada.

4.23.10. Variações ordinárias do volume de chamados, usuários, registros e dados compatíveis com a escala do ambiente descrito neste TR não ensejarão cobrança adicional decorrente de insuficiência de dimensionamento da solução.

4.23.11. Para fins de dimensionamento da ITSM, deverão ser considerados, no mínimo, os seguintes parâmetros institucionais conhecidos:

I – universo superior a 1.500 usuários;

II – histórico aproximado de 4.615 chamados no ano de 2024, correspondente a média mensal de aproximadamente 385 chamados;

III – perfis técnicos e administrativos envolvidos na operação e fiscalização;

IV – necessidade de base de conhecimento, relatórios, dashboards, trilha de auditoria e histórico dos atendimentos;

V – integrações, cargas, migrações e eventual backlog somente quando expressamente indicados pela Administração.

4.23.11.1. A licitante permanecerá responsável pelo dimensionamento da arquitetura e do licenciamento da ferramenta ofertada.

4.24. A Contratada deverá acompanhar continuamente a execução dos serviços sob sua responsabilidade e comunicar tempestivamente à Contratante quaisquer ocorrências relevantes, desvios, impedimentos ou eventos capazes de afetar os níveis mínimos de serviço, os prazos, a segurança ou a continuidade da execução contratual.

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.25. A contratada deverá observar integralmente as políticas, normas e procedimentos de segurança da informação adotados pelo IPEN/CNEN-SP.

4.26. A contratada deverá garantir que os acessos concedidos sejam utilizados exclusivamente para execução das atividades contratuais, vedado compartilhamento de credenciais ou utilização indevida dos ambientes institucionais.

4.26.1. A contratada deverá observar os fluxos institucionais de prevenção, tratamento, comunicação e resposta a incidentes cibernéticos, considerando a inserção da CNEN/IPEN no contexto da Rede Federal de Gestão de Incidentes Cibernéticos — ReGIC, coordenada pelo Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República — GSI/PR.

4.26.2. A contratada deverá comunicar imediatamente à fiscalização qualquer evento que possa comprometer a confidencialidade, integridade, disponibilidade ou autenticidade das informações e ativos tecnológicos institucionais.

Vistoria

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

Requisitos da Contratação

4.28. A Contratada deverá observar integralmente as diretrizes de segurança da informação da CNEN/IPEN, incluindo:

- segregação lógica de acessos;
- controle de credenciais privilegiadas;
- rastreabilidade de ações administrativas;
- registro e retenção de logs;
- confidencialidade das informações;
- revogação imediata de acessos;
- utilização de canais seguros;
- proteção contra vazamento de informações;
- cumprimento da LGPD e normativos institucionais aplicáveis.

4.29 Todos os profissionais envolvidos deverão assinar Termo de Confidencialidade e Responsabilidade antes do acesso aos ambientes institucionais.

Sustentabilidade

4.30. 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:

4.30.1. utilização preferencial de meios eletrônicos para comunicação, tramitação documental e abertura de chamados;

4.30.2. racionalização do uso de recursos computacionais e de impressão durante a execução contratual;

4.30.3. observância das boas práticas relacionadas à eficiência energética, descarte adequado de resíduos eletrônicos e sustentabilidade ambiental aplicáveis aos serviços de TIC.

Subcontratação

4.31. Não será admitida a subcontratação integral do objeto contratual.

4.31.1. Consideram-se parcelas principais desta contratação os serviços de atendimento técnico N1, atendimento técnico N2, manutenção de equipamentos de informática de usuário final e coordenação técnico-operacional dos serviços de suporte.

4.31.2. É vedada a subcontratação das parcelas principais relacionadas ao atendimento N1, atendimento N2, manutenção de equipamentos de informática e coordenação técnico-operacional dos serviços de suporte.

4.31.3. A eventual subcontratação de atividades meramente acessórias dependerá de autorização prévia e expressa da Administração, permanecendo a Contratada integralmente responsável pela execução contratual.

Da exigência de amostra

4.32. Não será exigida amostra, prova de conceito ou demonstração técnica prévia, considerando que o objeto consiste na prestação de serviços continuados de suporte técnico aos usuários de TIC, atendimento N1, atendimento N2, manutenção de equipamentos de informática e coordenação técnico-operacional, cuja conformidade será aferida mediante requisitos de habilitação técnica, níveis mínimos de serviço, ordens de serviço, critérios de aceite, Instrumento de Medição de Resultado – IMR, indicadores de desempenho e fiscalização contratual.

Garantia da contratação

4.33. Será exigida a garantia contratual correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do contrato, nos termos dos arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021, com validade durante toda a execução contratual e por 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato.

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

- 4.34.1. A apólice de seguro-garantia permanecerá em vigor mesmo que o Contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.
- 4.34.2. 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.
- 4.34.3. A apólice de seguro-garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.
- 4.34.4. 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.
- 4.34.5. 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.
- 4.35. 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.
- 4.36. 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.
- 4.37. 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.
- 4.38. 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 regulamente constituídas e autorizadas pelo Governo Federal.
- 4.38.1. 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).
- 4.39. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, sob pena de não aceitação, o pagamento de:
- 4.39.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- 4.39.2. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
- 4.39.3 obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo Contratado.
- 4.40. 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.
- 4.41. 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.
- 4.42. 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.

4.43. 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.

4.44. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

4.44.1. 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.

4.44.2. 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.

4.45. 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.

4.45.1. A extinção da garantia na modalidade seguro-garantia observará a regulamentação da Susep.

4.45.2. A Administração deverá apurar se há alguma pendência contratual antes do término da vigência da apólice.

4.46. 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.

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

4.48. 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.

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

Instalação de escritório

4.50. Não será exigida instalação de escritório local como condição de habilitação ou execução contratual, sem prejuízo da obrigação de a Contratada assegurar capacidade operacional compatível com os prazos, níveis mínimos de serviço e requisitos de segurança definidos neste Termo de Referência.

4.51. A estimativa da demanda institucional foi elaborada com base no histórico de chamados de atendimento aos usuários, no quantitativo e na diversidade dos recursos computacionais de uso final, nas necessidades de atendimento remoto e presencial, nos níveis mínimos de serviço, nos riscos operacionais identificados no Mapa de Riscos e nas diretrizes estabelecidas no PDTIC CNEN 2025–2027.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.0. A execução contratual deverá observar modelo de governança compatível com a prestação de serviços continuados de suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, contemplando definição clara de papéis, responsabilidades, competências funcionais, mecanismos de acompanhamento da execução contratual e adequada segregação entre as atividades de gestão, fiscalização e execução dos serviços de atendimento N1, atendimento N2, manutenção de equipamentos de informática de usuário final e coordenação técnico-operacional.

5.0.1. A Contratada deverá manter estrutura operacional compatível com a demanda dos serviços contratados, assegurando mecanismos formais de escalonamento, acompanhamento das solicitações registradas, tratamento prioritário das demandas críticas para a atividade institucional e comunicação tempestiva com a Administração.

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;

5.1.2.1. Encaminhar demandas à contratada por meio de ordens de serviço, chamados, registros formais ou outro meio definido pela Administração, vedada a emissão de ordens diretas aos profissionais da contratada que caracterizem subordinação hierárquica ou ingerência na gestão interna da contratada.

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, observando o regular processo administrativo e as disposições contratuais aplicáveis.

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

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

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

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

5.2. São obrigações do CONTRATADO:

5.2.1. indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato, o qual prestará todos os esclarecimentos necessários que lhe forem solicitados para a devida validação de serviços executados, dentro do horário de expediente;

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. assegurar à Administração domínio, acesso e portabilidade dos dados institucionais, registros de chamados, históricos, indicadores, relatórios, bases de conhecimento produzidas para o IPEN/CNEN-SP, configurações institucionais e demais informações geradas em decorrência da execução contratual, sem prejuízo dos direitos preexistentes da Contratada ou de terceiros sobre software, código-fonte, componentes proprietários, métodos e tecnologias não desenvolvidos especificamente para a Administração.

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

5.2.10. A contratada deverá indicar formalmente preposto técnico responsável pela interlocução operacional junto à Administração, centralização das comunicações contratuais, acompanhamento das demandas e coordenação técnica das atividades executadas.

5.2.11. Toda comunicação operacional ordinária entre Administração e contratada deverá ocorrer preferencialmente por intermédio do preposto, ressalvadas situações emergenciais ou de segurança que exijam comunicação imediata, hipótese em que o preposto deverá ser formalmente cientificado.

5.2.12. A contratada deverá manter documentação técnica atualizada das atividades executadas, procedimentos operacionais, configurações relevantes, registros de incidentes, ações corretivas e informações necessárias à continuidade operacional dos serviços.

5.2.13. A Contratada deverá realizar repasse contínuo de informações operacionais à equipe técnica da Administração, por meio de documentação, registros formais, relatórios e reuniões técnicas, exclusivamente para fins de acompanhamento, fiscalização e continuidade dos serviços, sem caracterizar treinamento formal ou transferência estruturada de conhecimento.

5.2.14. A transferência de conhecimento não caracterizará treinamento formal, devendo ocorrer de forma contínua e acessória à execução contratual, por meio de documentação técnica, registros de incidentes, relatórios operacionais, reuniões técnicas e repasse de informações necessárias à continuidade dos serviços.

5.3. Considerando que não há órgãos participantes, as obrigações do órgão gerenciador restringem-se à gestão da contratação no âmbito da CNEN/IPEN, UASG 113202, sem previsão de atendimento a demandas de órgãos participantes.

Segregação de Funções e Governança

5.4. A execução contratual deverá observar segregação adequada entre as atividades de gestão contratual, fiscalização técnica, fiscalização administrativa e execução operacional dos serviços de suporte técnico, visando ao fortalecimento da governança da contratação, à mitigação de riscos operacionais e à adequada rastreabilidade das atividades executadas.

5.4.1. A Contratada deverá observar os procedimentos institucionais relacionados ao controle de acesso aos recursos necessários à execução contratual, utilização adequada de credenciais e rastreabilidade das atividades executadas.

Comunicação e Fluxo Operacional

5.5. A comunicação entre Contratante e Contratada deverá ocorrer de forma formal, rastreável e compatível com os requisitos de governança da contratação, utilizando mecanismos institucionais de registro, controle operacional e acompanhamento das atividades executadas.

5.5.1. As solicitações técnicas, registros de incidentes e acionamentos operacionais poderão ocorrer por meio da ferramenta ITSM da execução contratual, correio eletrônico institucional, telefone disponibilizado para essa finalidade ou outro canal institucional autorizado, observadas as regras de posterior formalização, rastreabilidade e marco temporal dos níveis mínimos de serviço.

5.5.2. Todas as atividades executadas pela Contratada deverão possuir rastreabilidade operacional suficiente para permitir acompanhamento da execução contratual, fiscalização técnica, auditoria administrativa e verificação de conformidade dos serviços prestados.

Gestão de Riscos Relacionados aos Papéis e Responsabilidades

5.6. A definição dos papéis e responsabilidades previstos neste Termo de Referência busca assegurar adequada governança contratual, segregação funcional, rastreabilidade das atividades executadas, melhoria dos mecanismos de fiscalização, prevenção de conflitos de atribuições e adequada execução dos serviços contratados.

I – à mitigação da dependência tecnológica de fornecedor específico;

II – à definição objetiva de responsabilidades operacionais;

III – à melhoria dos mecanismos de fiscalização contratual;

IV – à redução de riscos relacionados à execução inadequada dos serviços especializados;

V – ao fortalecimento da governança da contratação;

VI – à melhoria dos mecanismos de controle e rastreabilidade operacional.

5.7. A reunião de iniciação contratual deverá ocorrer após a assinatura do contrato, com participação do gestor, fiscais técnico, requisitante e administrativo, representantes da contratada e preposto, devendo tratar, no mínimo, do objeto contratado, fluxo de comunicação, abertura e acompanhamento de demandas, níveis mínimos de serviço, critérios de medição, regras de segurança da informação, procedimentos de recebimento, glosas, sanções e transição contratual.

Matriz de Responsabilidades Operacionais (RACI)

5.8. Com o objetivo de assegurar a adequada segregação funcional das atividades, a rastreabilidade operacional, a delimitação objetiva de responsabilidades, a governança da execução contratual e a aderência ao modelo de contratação orientado à entrega de resultados, ficam estabelecidas as responsabilidades operacionais entre a Contratante, a fiscalização técnica, a equipe responsável pelos serviços de atendimento e suporte técnico N1/N2 e a equipe técnica especializada indicada pela Contratante, pertencente ao quadro institucional ou vinculada a contratação distinta, quando existente.

5.8.1. A separação de responsabilidades tem por finalidade evitar sobreposição de atribuições, conflitos operacionais, indefinição de competências, dependência indevida entre equipes e transferência irregular de atividades entre contratos distintos, preservando a coerência técnica do modelo de atendimento, a correta apuração dos níveis mínimos de serviço e a adequada responsabilização de cada parte envolvida.

5.8.2. Os serviços de N1/N2 deverão atuar prioritariamente no atendimento aos usuários, registro, classificação, triagem, diagnóstico inicial, solução de incidentes e requisições compatíveis com seu nível de atuação, bem como no encaminhamento técnico estruturado das demandas que extrapolem sua competência operacional, observados os fluxos, prazos, procedimentos e ferramentas definidos pela Contratante.

5.8.3. As demandas que exijam atuação técnica especializada, intervenção em infraestrutura crítica, administração avançada de redes, servidores, bancos de dados, segurança da informação, ambientes de datacenter ou demais componentes não abrangidos pelo escopo de N1/N2 deverão ser encaminhadas à sustentação N3, mediante registro formal, com descrição objetiva do problema, evidências coletadas, histórico do atendimento e demais informações necessárias à continuidade da tratativa.

5.8.4. A fiscalização técnica será responsável por acompanhar a execução dos serviços, verificar a conformidade das entregas, validar os indicadores e níveis mínimos de serviço, analisar evidências, registrar inconformidades, propor glosas quando cabíveis e assegurar que a execução contratual observe os limites de escopo, as obrigações pactuadas e as responsabilidades atribuídas a cada parte.

5.8.5. A Contratante permanecerá responsável pela definição das diretrizes institucionais, priorização estratégica das demandas, aprovação de procedimentos, gestão dos acessos institucionais,

decisões administrativas, validação de mudanças relevantes e demais atos que dependam de autoridade administrativa ou de governança interna, não se confundindo tais atribuições com a execução operacional dos serviços contratados.

5.8.6. A Contratada responsável pelos serviços N1/N2 não executará atividades típicas de sustentação especializada de nível N3, incluindo administração avançada de servidores, redes corporativas, bancos de dados, segurança cibernética especializada, ambientes de Data Center, infraestrutura crítica ou demais atividades expressamente excluídas do objeto. Sua atuação limitar-se-á ao atendimento e suporte técnico aos usuários, diagnóstico e tratamento das demandas compatíveis com os níveis N1/N2, manutenção dos equipamentos de usuário final abrangidos pelo objeto e encaminhamento técnico qualificado das ocorrências que demandem atuação especializada.

5.8.7. As demandas que extrapolarem o escopo dos serviços N1 e N2 deverão ser formalmente encaminhadas à equipe técnica especializada indicada pela Contratante, pertencente ao quadro institucional ou vinculada a contratação distinta, quando existente, acompanhadas dos registros, evidências, diagnósticos preliminares e histórico necessários à continuidade da tratativa.

5.8.8. Todas as interações, encaminhamentos, tratativas, escalonamentos, soluções aplicadas, pendências, aprovações e encerramentos deverão ser registrados na ferramenta ITSM fornecida pela Contratada e adotada como ferramenta oficial de gestão dos chamados da execução contratual, de modo a permitir auditoria, acompanhamento da execução, apuração de responsabilidades, aferição dos níveis de serviço e preservação do histórico operacional.

5.8.8.1. A atribuição operacional da Contratada quanto à triagem ou proposta de classificação não lhe confere competência unilateral para alterar a criticidade da ocorrência com efeitos sobre os níveis mínimos de serviço. Eventual reclassificação deverá observar o procedimento previsto neste Termo de Referência e somente produzirá efeitos após formalização por responsável autorizado pela Administração.

Atividade	Contratante	Fiscal Técnico	Contratada (N1 /N2)	Coordenador Técnico-Operacional
Registro da demanda	R	A	I	I
Triagem operacional e proposta de classificação	I	A	R	C
Atendimento N1	I	C	R	A
Escalonamento para N2	I	C	R	A
Atendimento N2	I	C	R	A
Monitoramento dos SLA	I	R	C	A
Emissão de relatórios	I	C	R	A
Validação técnica	I	R	C	A
Aceite da execução	A	R	I	I
Aplicação do IMR	A	R	I	I

- R = Responsável pela execução;
- A = Responsável pela aprovação;
- C = Consultado;
- I = Informado.

5.9. A execução dos serviços ocorrerá mediante demandas acionadas por qualquer dos canais autorizados neste Termo de Referência, com correspondente registro e rastreabilidade na ferramenta ITSM, admitida formalização posterior nas hipóteses previstas para acionamentos realizados por canal institucional diverso da ferramenta, sem alteração do marco temporal aplicável aos níveis mínimos de serviço.

6. MODELO [A46.1]DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução.

6.1. A execução do objeto ocorrerá de forma continuada, orientada à entrega de resultados e observando os requisitos técnicos, operacionais e de segurança definidos neste Termo de Referência, compreendendo a prestação de serviços de atendimento técnico N1, atendimento técnico N2, manutenção de equipamentos de informática de usuário final e coordenação técnico-operacional dos serviços de suporte aos usuários de TIC.

6.1.1. Os serviços serão executados mediante chamados, incidentes, requisições ou demandas operacionais acionados pelos canais autorizados neste Termo de Referência, devendo todas as ocorrências possuir rastreabilidade na ferramenta ITSM da execução contratual, inclusive mediante formalização posterior quando o primeiro acionamento válido ocorrer por e-mail, telefone ou outro canal institucional autorizado.

6.1.1.1. A execução contratual poderá compreender:

- I – atendimento técnico de primeiro nível (N1);
- II – atendimento técnico de segundo nível (N2);
- III – manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos de informática de usuário final abrangidos pelo objeto;
- IV – registro, classificação, priorização e tratamento de chamados;
- V – suporte remoto e presencial aos usuários;
- VI – instalação, configuração e atualização de softwares homologados;
- VII – diagnóstico e solução de incidentes relacionados ao ambiente de usuário;
- VIII – orientação aos usuários quanto à utilização dos recursos computacionais;
- IX – acompanhamento dos níveis mínimos de serviço;
- X – elaboração de registros e relatórios operacionais;
- XI – coordenação técnico-operacional dos serviços de suporte.

6.1.1.2. A execução dos serviços observará fluxo operacional estruturado, contemplando, no mínimo, as etapas de acionamento, registro ou formalização, classificação, priorização, atendimento, escalonamento, acompanhamento, validação e encerramento das demandas.

6.1.1.3. A ferramenta ITSM fornecida pela Contratada constituirá o repositório oficial de rastreabilidade operacional da execução, devendo registrar histórico das interações, classificação, priorização, escalonamentos, evidências, marcos temporais, suspensões justificadas, reclassificações, soluções aplicadas e encerramento das demandas.

6.1.1.4. A Contratada deverá observar os níveis mínimos de serviço estabelecidos contratualmente, garantindo tratamento prioritário às demandas classificadas como críticas ou de elevado impacto operacional.

6.1.2. Para fins de dimensionamento técnico-paramétrico e formação do preço estimado, a Administração considerou capacidade operacional equivalente a 4 unidades técnico-paramétricas de Técnico de Suporte ao Usuário de TIC — Sênior, 2 unidades técnico-paramétricas de Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática — Pleno e 1 unidade técnico-paramétrica de Coordenador Técnico-Operacional de Suporte de TIC — Sênior. Esses quantitativos não caracterizam postos fixos, dedicação exclusiva, controle de jornada ou alocação nominal, mas representam a capacidade operacional de referência considerada necessária à execução adequada da solução.

6.1.2.1. O caráter referencial dos quantitativos não poderá ser interpretado como autorização automática para redução da capacidade operacional, eliminação de especialidade, redução de senioridade, comprometimento do atendimento presencial, perda de capacidade para tratamento simultâneo das demandas ou qualquer alteração que produza resultado inferior ao dimensionamento administrativo.

6.1.2.1.1. Eventual estrutura quantitativamente inferior à referência, quando considerada pela licitante na formação de sua proposta, deverá ser tecnicamente demonstrada antes da aceitação da proposta, mediante documentação objetiva e memória técnica de dimensionamento que evidenciem a preservação integral da capacidade de atendimento, das especialidades, das

senioridades, da simultaneidade, do atendimento presencial, dos níveis mínimos de serviço e dos demais resultados exigidos. A demonstração não exigirá identificação nominal antecipada dos profissionais, mas deverá permitir a verificação objetiva da suficiência da estrutura operacional considerada na formação do preço.

6.1.2.1.2. A mera alegação de ganho de produtividade, automação, reorganização interna, compartilhamento de recursos ou experiência empresarial não será suficiente, isoladamente, para demonstrar equivalência de capacidade operacional.

6.1.2.1.3. Não será admitida contabilização do mesmo profissional como simultaneamente disponível para demandas incompatíveis quando isso comprometer os prazos, a cobertura operacional ou a qualidade.

6.1.2.1.4. Verificada degradação dos níveis de serviço, formação de passivo, incapacidade de atendimento simultâneo ou insuficiência de cobertura, a Contratada deverá restabelecer capacidade operacional adequada, sem ônus adicional à Administração.

PERFIS PROFISSIONAIS E ATRIBUIÇÕES OPERACIONAIS

Perfil profissional referencial	Atuação de referência
Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação — Sênior	Atendimento técnico N1/N2 e suporte aos usuários
Técnico em Manutenção de Equipamentos de Informática — Pleno	Manutenção, diagnóstico e intervenção nos equipamentos de usuário final
Coordenador Técnico-Operacional de Suporte de TIC — Sênior	Coordenação técnico-operacional dos serviços de suporte

6.1.2.2. Os perfis profissionais apresentados na tabela possuem natureza técnico-paramétrica e referencial para fins de dimensionamento da solução e formação do preço estimado, não configurando postos de trabalho, dedicação exclusiva, controle de jornada ou alocação nominal. O caráter referencial não afasta, contudo, a obrigação de preservação integral da capacidade operacional definida no item 6.1.2 e seus subitens.

6.1.2.3. A execução dos serviços deverá observar segregação funcional compatível com os níveis de atendimento N1, N2 e coordenação técnico-operacional, evitando sobreposição de responsabilidades e assegurando adequada gestão operacional dos serviços

6.1.2.3.1. A execução contratual ocorrerá sem dedicação exclusiva de mão de obra, inexistindo subordinação jurídica, pessoalidade, controle direto de jornada ou vinculação funcional dos profissionais da Contratada à estrutura administrativa do Contratante.

6.1.2.3.2. A presente contratação caracteriza-se como prestação continuada de serviços técnicos de suporte operacional, orientada a resultados e sem dedicação exclusiva de mão de obra, não gerando vínculo empregatício entre os profissionais da Contratada e a Contratante.

6.1.2.3.3. Compete exclusivamente à Contratada:

- a gestão técnica e administrativa de sua equipe;
- a distribuição interna das atividades;
- o gerenciamento de jornada;
- a supervisão funcional;

- a substituição de profissionais;
- a definição de métodos internos de execução.

6.1.2.3.4. É vedada qualquer forma de subordinação direta, pessoalidade ou ingerência da Contratante sobre os profissionais da Contratada, restringindo-se a fiscalização contratual à verificação dos resultados pactuados.

6.1.2.3.5. Compete ainda ao Coordenador Técnico-Operacional supervisionar, acompanhar, orientar e validar tecnicamente as intervenções presenciais realizadas pelos profissionais de N1 e N2, especialmente nos atendimentos de maior criticidade, complexidade, recorrência ou impacto operacional.

6.1.2.3.6. Para o cumprimento dessas atribuições, o profissional deverá comparecer aos locais de execução sempre que necessário para:

- acompanhar intervenções técnicas de maior complexidade ou criticidade;
- orientar a equipe durante diagnósticos e procedimentos presenciais;
- validar a correta instalação, substituição, configuração, manutenção e restituição de equipamentos;
- acompanhar ocorrências que envolvam indisponibilidade relevante ou risco à continuidade operacional;
- verificar a observância dos procedimentos institucionais de segurança, radioproteção, controle de acesso e segurança da informação;
- validar tecnicamente a conclusão dos atendimentos que demandem acompanhamento presencial; e
- apoiar a análise de incidentes recorrentes e a definição de ações de melhoria.

6.1.2.3.7. A atuação presencial poderá ocorrer em ambientes administrativos, técnicos, científicos, laboratoriais e operacionais do IPEN/CNEN-SP, observadas as autorizações, os treinamentos, os controles de acesso e as orientações da Radioproteção e da Segurança e Saúde no Trabalho aplicáveis a cada instalação.

6.1.2.3.8. A supervisão prevista neste item possui natureza técnico-operacional e será exercida no âmbito da organização interna da contratada, não se confundindo com a gestão ou fiscalização administrativa do contrato, que permanecerá sob responsabilidade exclusiva dos agentes formalmente designados pela Administração.

6.1.2.3.9. As atribuições de preposto, representação administrativa, relacionamento institucional ou gestão empresarial da Contratada não integram a capacidade técnico-paramétrica considerada pela Administração para o dimensionamento da solução.

6.1.2.3.10. Eventual acumulação dessas atribuições com função técnica será de responsabilidade da Contratada e somente poderá ocorrer quando não resultar em redução da capacidade operacional, indisponibilidade do profissional, prejuízo aos níveis mínimos de serviço ou contabilização artificial do mesmo recurso para finalidades incompatíveis.

Local e horário da prestação dos serviços

6.2. Os serviços serão prestados no seguinte endereço: Avenida Professor Lineu Prestes, nº 2242, Cidade Universitária, Butantã, São Paulo/SP, sem prejuízo da execução remota quando autorizada pelo Contratante e observados os requisitos de segurança da informação.

6.3. Os serviços serão prestados durante o horário regular de funcionamento institucional definido pela Administração, atualmente compreendido entre 8h e 17h nos dias úteis, período no qual serão exigíveis os níveis mínimos de serviço previstos neste Termo de Referência, salvo hipótese específica expressamente prevista para determinada obrigação. A natureza continuada do contrato não caracteriza, por si só, regime de plantão, sobreaviso ou atendimento 24x7.

6.3.1. As atividades que envolvam acesso direto, intervenção física em ativos tecnológicos ou tratamento de incidentes enquadrados nas categorias Crítica ou Alta poderão exigir execução presencial nas dependências do IPEN/CNEN-SP.

6.3.1.1. Em razão da natureza dos serviços que demandam intervenção física, a Contratada deverá possuir capacidade logística e operacional suficiente para assegurar atendimento presencial tempestivo nas instalações do IPEN/CNEN-SP dentro dos níveis mínimos de serviço estabelecidos, independentemente da localização de sua sede, filial ou demais estruturas empresariais. Caberá exclusivamente à Contratada planejar e manter os recursos humanos, técnicos e logísticos necessários, não sendo admitida alegação de distância, deslocamento, indisponibilidade logística ou localização empresarial como justificativa para descumprimento dos prazos ou cobrança adicional à Administração.

6.3.2. Ao término da vigência contratual, a Contratada deverá disponibilizar os registros operacionais, relatórios gerenciais, histórico dos atendimentos e demais informações necessárias à continuidade dos serviços.

6.3.3. O plano de transição deverá contemplar, no mínimo, relação das demandas em aberto, atendimentos em andamento, pendências operacionais, relatórios gerenciais e informações necessárias à continuidade dos serviços.

Formas de transferência de conhecimento

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

6.6.1. A transferência de conhecimento deverá ocorrer de forma contínua durante a execução contratual, por meio de registros operacionais, documentação técnica, relatórios de atendimento, histórico de incidentes, procedimentos executados e recomendações técnicas.

6.6.2. Ao final da vigência contratual, a Contratada deverá apresentar documentação consolidada contendo demandas relevantes atendidas, pendências existentes, riscos identificados, configurações operacionais relevantes, procedimentos executados e recomendações para continuidade dos serviços.

Procedimentos de transição e finalização do contrato.

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

6.7.1. A Contratada deverá apoiar a transição contratual, quando solicitada pelo Contratante, mediante repasse de informações técnicas, histórico de execução, documentação operacional, pendências em andamento, riscos identificados e informações necessárias à continuidade dos serviços.

6.7.2. O plano de transição deverá contemplar, no mínimo: inventário das demandas em aberto; histórico de incidentes críticos; procedimentos operacionais relevantes; relação de acessos utilizados; recomendações técnicas; riscos remanescentes; e apoio à continuidade operacional.

6.7.3. A transição contratual deverá ocorrer sem interrupção da continuidade operacional dos serviços críticos de TIC. Todos os custos ordinários necessários à transição de saída, extração e entrega dos dados institucionais e documentação contratual deverão estar contemplados no preço contratado, não cabendo cobrança adicional ao IPEN/CNEN-SP.

6.7.4. A Contratada deverá apoiar a transferência assistida das informações técnicas, registros operacionais, histórico de incidentes, documentação, inventários e procedimentos necessários à continuidade operacional.

Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

6.8. Cada OS conterá o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo.

6.9. A execução contratual deverá observar níveis mínimos de serviço — SLA compatíveis com a criticidade das demandas de suporte aos usuários e dos recursos computacionais de usuário final abrangidos pelo objeto, bem como com os requisitos de continuidade dos serviços de suporte de TIC do IPEN/CNEN-SP.

6.9.1. Os indicadores relacionados a atendimento, resposta inicial, contorno ou mitigação, solução definitiva, conformidade técnica, reincidência e satisfação dos usuários deverão possuir critérios objetivos, mensuráveis e auditáveis, conforme as diretrizes definidas neste Termo de Referência e em seus anexos.

6.9.2. O modelo de execução deverá permitir acompanhamento contínuo do desempenho contratual, mediante utilização de mecanismos de monitoramento, indicadores operacionais, métricas objetivas e controle de conformidade da execução dos serviços técnicos de suporte operacional.

6.9.3. A definição dos níveis mínimos de serviço observa as medidas preventivas constantes do Mapa de Riscos da contratação, especialmente quanto à necessidade de definição objetiva dos resultados pretendidos, mitigação de subjetividade operacional e melhoria dos mecanismos de controle contratual.

6.9.4. As demandas serão classificadas conforme sua criticidade, observados os seguintes parâmetros:

Criticidade	Resposta inicial	Contorno ou mitigação	Solução definitiva
Crítica	até 30 minutos	até 4 horas	até 8 horas
Alta	até 1 hora	Não se aplica	até 8 horas
Média	até 4 horas	Não se aplica	até 24 horas
Baixa	até 8 horas	Não se aplica	até 48 horas

6.9.4.1. Para os chamados classificados como críticos, o prazo de resposta inicial corresponde ao início efetivo do atendimento técnico, contado a partir do primeiro acionamento válido realizado por qualquer dos canais autorizados neste Termo de Referência.

6.9.4.2. O prazo de resposta inicial dos chamados críticos não será considerado cumprido por confirmação automática de recebimento, resposta administrativa, simples atribuição ou distribuição do chamado, alteração de status na ferramenta ITSM, comunicação genérica de ciência ou encaminhamento interno desacompanhado de atuação técnica material.

6.9.4.3. O prazo de até 30 (trinta) minutos para início efetivo do atendimento dos chamados críticos possuirá meta individual de 100% das ocorrências críticas computáveis.

6.9.4.4. Os prazos de contorno ou mitigação e de solução definitiva aplicáveis aos chamados críticos possuirão meta agregada mensal de, no mínimo, 95% das ocorrências cujo respectivo prazo tenha se tornado exigível no período de aferição.

6.9.4.5. Para os chamados classificados como Alta, Média ou Baixa, a contagem dos prazos não será reiniciada ou postergada em razão de triagem, distribuição, encaminhamento interno, aceite ou posterior reclassificação da demanda.

6.9.4.6. A eventual reclassificação da criticidade deverá observar os procedimentos previstos neste Termo de Referência e somente produzirá efeitos após sua formalização por responsável autorizado pela Administração, sem prejuízo dos prazos já transcorridos.

6.9.4.7. Os prazos previstos neste item serão aferidos durante a janela de atendimento definida no item 6.3, observadas as regras específicas de contagem previstas neste Termo de Referência.

6.9.5. Os prazos de resposta inicial, contorno ou mitigação e solução definitiva deverão observar a classificação de criticidade da demanda e serão utilizados para fins de aferição dos níveis mínimos de serviço, indicadores de desempenho, aplicação do Instrumento de Medição de Resultado — IMR e eventual incidência de glosas, sem prejuízo das demais medidas contratuais cabíveis.

6.9.6. O descumprimento dos prazos previstos neste item será considerado para fins de aferição dos indicadores específicos aplicáveis às ocorrências críticas e, quanto aos demais prazos, para cálculo do Índice de Atendimento aos Prazos — IAP, aplicação de glosas, avaliação mensal da execução contratual e eventual aplicação das demais medidas administrativas cabíveis.

6.9.7. O recebimento e aceite dos serviços observarão critérios objetivos de conformidade técnica, incluindo:

- I — atendimento integral da demanda registrada;
- II — conformidade com os requisitos técnicos definidos;
- III — cumprimento dos prazos estabelecidos;
- IV — inexistência de falhas críticas remanescentes;
- V — atualização da documentação técnica quando aplicável;
- VI — validação formal pela fiscalização técnica do contrato.

O aceite poderá ser recusado mediante registro formal de não conformidade técnica.

6.9.8. A Contratada deverá observar os fluxos de escalonamento entre os níveis de atendimento N1 e N2, evitando retrabalho, sobreposição de atividades e tratamento inadequado das demandas.

6.9.9. A aferição dos prazos de resposta, contorno e solução será realizada mensalmente pela fiscalização técnica, com base nos registros formais das demandas, ordens de serviço, chamados, relatórios técnicos e evidências de execução, devendo o descumprimento injustificado impactar o IMR e ensejar glosa proporcional, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

6.9.10. A Contratada deverá manter capacidade operacional compatível com a criticidade dos ambientes suportados, contemplando mecanismos de continuidade dos serviços, substituição de profissionais, escalonamento técnico e tratamento prioritário de incidentes críticos.

6.9.11. Em situações de indisponibilidade crítica ou eventos de segurança que se manifestem no ambiente de usuário final e estejam compreendidos no escopo N1/N2, a Contratada deverá iniciar o atendimento dentro dos níveis mínimos de serviço aplicáveis, executar as providências compatíveis com suas atribuições, preservar as evidências disponíveis e realizar o escalonamento tempestivo à equipe especializada indicada pela Administração sempre que a ocorrência extrapolar seu escopo técnico, sem assumir atividades próprias da sustentação especializada N3.

Mecanismos formais de comunicação

6.10. São considerados mecanismos formais de comunicação entre Contratante e Contratada:

- I – Ordem de Serviço;
- II – Ata de Reunião;
- III – Ofício ou documento eletrônico institucional equivalente;
- IV – ferramenta ITSM fornecida pela Contratada e adotada como repositório oficial dos registros operacionais da execução;
- V – correio eletrônico institucional; e
- VI – telefone ou outro canal institucional autorizado para acionamento das demandas, especialmente nas hipóteses de maior urgência, observado o posterior registro na ferramenta ITSM quando aplicável.

6.10.1. O acionamento válido realizado por canal institucional autorizado produzirá os efeitos temporais previstos neste Termo de Referência independentemente da posterior formalização na ferramenta ITSM, não podendo o registro posterior reiniciar ou postergar o prazo aplicável.

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.11. 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.

6.12. 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 e II deste Termo de Referência.

6.12.1. A Contratada deverá observar integralmente as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais — LGPD, responsabilizando-se pelo tratamento adequado dos dados pessoais, informações institucionais, credenciais, registros técnicos e demais informações acessadas durante a execução contratual.

6.12.2. O dever de sigilo, confidencialidade e proteção das informações permanecerá vigente mesmo após o encerramento do contrato.

Continuidade Operacional

6.13. A Contratada deverá manter capacidade operacional suficiente para assegurar a continuidade dos serviços de suporte aos usuários durante toda a vigência contratual, observada a janela de atendimento definida no item 6.3, não se caracterizando regime de plantão, sobreaviso ou atendimento 24x7.

6.13.1. A solução deverá contemplar atuação relacionada:

- I – à mitigação de falhas que afetem os usuários e os recursos computacionais abrangidos pelo objeto;
- II – ao tratamento prioritário dos incidentes enquadrados nas categorias Crítica ou Alta inseridos no escopo N1/N2;
- III – à manutenção da disponibilidade operacional dos recursos de usuário final abrangidos pela contratação;
- IV – ao fortalecimento da continuidade dos serviços de suporte aos usuários; e
- V – ao registro, diagnóstico inicial, adoção das providências compatíveis com o escopo contratado e escalonamento tempestivo às equipes especializadas quando a ocorrência envolver infraestrutura ou atividade excluída do objeto.

6.13.2. Em situações críticas que possam comprometer a continuidade operacional dos serviços institucionais, a Contratada deverá priorizar imediatamente o tratamento técnico da ocorrência, observando os níveis mínimos de serviço e os procedimentos definidos pelo Contratante.

Segurança da Informação na Execução

6.14. A execução contratual deverá observar integralmente os requisitos institucionais

6.14.1. toda atividade executada pela Contratada deverá ser registrada de forma rastreável, contendo, quando aplicável, identificação do profissional responsável, data e horário da execução, ambiente afetado, ação realizada, justificativa técnica, evidências produzidas e validação pelo Contratante.

6.14.2. É vedado o compartilhamento de credenciais, o uso de acessos genéricos sem autorização formal do Contratante e a execução de atividades não relacionadas ao objeto contratado.

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.

7.1.1. A comunicação entre Contratante e Contratada ocorrerá prioritariamente por intermédio do Gestor do Contrato, fiscais designados e preposto formalmente indicado pela Contratada, vedada a comunicação operacional direta com profissionais técnicos da equipe executora sem o devido registro formal.

7.1.2. Toda comunicação relevante deverá ocorrer por meios institucionais rastreáveis, incluindo ferramenta de ITSM, correio eletrônico institucional, atas de reunião ou ordens de serviço.

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 formalmente designado durante toda a vigência contratual, responsável pela interlocução operacional junto à Contratante, não sendo exigida permanência física contínua nas dependências do IPEN/CNEN-SP, salvo quando necessária para reuniões, alinhamentos operacionais, acompanhamento da execução contratual ou solicitação formal da Administração.

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.

7.7.1. Sem prejuízo da hipótese de substituição do preposto prevista no item 7.7, quando a Administração determinar, mediante justificativa técnica, a substituição de qualquer profissional da equipe técnica considerado inadequado à execução contratual, a CONTRATADA deverá apresentar e mobilizar profissional substituto que atenda aos requisitos aplicáveis ao respectivo perfil no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contado da ciência da notificação, preservadas durante o período de substituição a capacidade operacional, a continuidade dos serviços, a cobertura presencial e os níveis mínimos de serviço. A substituição não poderá resultar em redução de senioridade, especialidade ou capacidade técnico-operacional da solução.

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 (dez) 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, pela Contratada, dos canais formais de comunicação, identificação do preposto, procedimentos de acionamento, fluxo de escalonamento entre os níveis de atendimento, metodologia de acompanhamento dos chamados, forma de apresentação dos relatórios gerenciais e demais informações necessárias ao início regular da execução contratual, bem como confirmação ou atualização das certificações, creditações, qualificações e documentos cuja comprovação seja exigível nessa etapa, sem prejuízo daqueles que, nos termos deste Termo de Referência, devam obrigatoriamente ser apresentados em etapa anterior, inclusive juntamente com a proposta. A reunião inicial não constituirá prazo adicional para obtenção ou apresentação de requisito cujo atendimento já fosse exigível em momento anterior.

7.10.6. Após a assinatura contratual será realizada reunião de iniciação, com participação do Gestor do Contrato, fiscais técnico, requisitante e administrativo, preposto da Contratada e demais envolvidos necessários.

7.10.7. A reunião terá como finalidade alinhar:

- I – fluxos operacionais de atendimento;
- II – canais formais de comunicação;
- III – procedimentos de escalonamento entre os níveis de atendimento;
- IV – critérios de aceite dos serviços;
- V – aplicação dos níveis mínimos de serviço e indicadores de desempenho;
- VI – procedimentos relacionados à segurança da informação e proteção de dados;
- VII – regras de acesso aos ambientes institucionais;
- VIII – procedimentos de fiscalização e acompanhamento contratual;
- IX – metodologia de medição dos resultados;
- X – aplicação do IMR, glosas e demais mecanismos de controle contratual.
- XI — fluxo de autorização para atendimentos presenciais em áreas sujeitas a controles específicos;
- XII — pontos de contato da Radioproteção e da Segurança e Saúde no Trabalho;
- XIII — treinamentos, autorizações, acompanhamentos e documentos ocupacionais exigidos antes do acesso;
- XIV — cronograma de apresentação e validação do documento previsto no item 4.3.9.

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 contato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

7.16. 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 da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas:

7.18.1 verificação dos registros de demandas, ordens de serviço, incidentes tratados e evidências operacionais apresentadas pela Contratada.

7.18.2. acompanhamento dos indicadores de desempenho e dos níveis mínimos de serviço definidos neste Termo de Referência.

7.18.3. análise das não conformidades, reincidências, falhas críticas e medidas corretivas adotadas pela Contratada.

7.18.4. Verificação do cumprimento dos prazos de atendimento e solução das demandas registradas.

7.18.5. Avaliação da qualidade dos atendimentos prestados aos usuários.

7.18.6. Verificação da aderência dos serviços aos níveis mínimos de serviço estabelecidos contratualmente.

7.18.7. Conferência dos relatórios operacionais e gerenciais apresentados pela Contratada.

7.19. 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

7.20. 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.

7.21. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência.

7.22. Além do disposto acima, a fiscalização contratual obedecerá às seguintes rotinas:

7.22.1. Verificação da manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas durante toda a vigência contratual.

7.22.2. Acompanhamento das medições, glosas, pagamentos e demais registros administrativos relacionados à execução contratual.

7.22.3. Controle dos prazos contratuais, vigência, eventuais prorrogações, reajustes e demais procedimentos administrativos decorrentes da contratação.

Gestor do Contrato

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

7.23.1. 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.
- 7.23.2. 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.
- 7.23.3. 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.
- 7.23.4. 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.
- 7.23.5. 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.
- 7.23.6. 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.
- 7.23.7. 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.
- 7.23.8. receber e dar encaminhamento imediato:
- 7.23.8.1. às denúncias de discriminação, violência e assédio no ambiente de trabalho, conforme o art. 2º, inciso III, do Decreto n.º 12.174/2024;
 - 7.23.8.2. 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.

Papel	Responsabilidade
Gestor do Contrato	Gestão global da contratação
Fiscal Técnico	Fiscalização técnica
Fiscal Administrativo	Fiscalização administrativa
Fiscal Requisitante	Validação funcional
Preposto	Interface operacional da contratada
Equipe Técnica	Execução dos serviços

8. CRITÉRIOS [A59.1]DE MEDIÇÃO [A60.1]E PAGAMENTO

- 8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto neste Termo de Referência.
- 8.1.1 O IMR será apurado mensalmente com base nos indicadores de desempenho, níveis mínimos de serviço, registros operacionais, evidências de execução e relatórios gerenciais apresentados pela Contratada, servindo de base para o recebimento dos serviços e eventual aplicação de glosas.

IAP – ÍNDICE DE ATENDIMENTO NO PRAZO

Tópico	Descrição
Finalidade	Medir o percentual de cumprimento dos prazos contratuais aplicáveis às demandas no período de referência, observados os indicadores específicos previstos neste Termo de Referência.
Meta a cumprir	IAP igual ou superior a 90 %.
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 mediante análise dos registros da ferramenta de gerenciamento de serviços, considerando a quantidade de obrigações cumpridas no prazo em relação ao total de obrigações cujo prazo se tornou exigível no período de referência, vedada a exclusão de demandas vencidas ainda não encerradas.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de Cálculo (métrica)	$IAP = 100 \times (\Sigma QCP / \Sigma QPE)$ Onde: IAP = Índice de Atendimento aos Prazos; ΣQCP = somatório das obrigações cujo respectivo prazo contratual se tornou exigível no período de referência e que foram efetivamente cumpridas dentro do prazo máximo aplicável; ΣQPE = somatório total das obrigações cujo respectivo prazo contratual se tornou exigível no período de referência, inclusive aquelas que permaneçam abertas após o vencimento; não serão computados no IAP geral os indicadores críticos submetidos às metas específicas previstas nos itens 8.1.1.1 e 8.1.1.2, os quais serão aferidos separadamente.
Observações	Obs1: A aferição observará a unidade temporal específica de cada obrigação — minutos, horas corridas, horas úteis, dias úteis ou dias corridos — conforme definida neste Termo de Referência. Os prazos expressos em horas úteis ou dias úteis observarão a janela de atendimento aplicável. Obs2: Os períodos de expediente parcial, suspensão de expediente ou alteração excepcional do horário institucional serão considerados de acordo com a janela de atendimento efetivamente aplicável à obrigação contratual, não havendo conversão automática de prazo expresso em horas úteis ou dias úteis para prazo corrido.
Início de Vigência	A partir da emissão da OS.
	IAP >= 90%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal.

Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	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.

8.1.1.1. O indicador de início efetivo do atendimento de ocorrência crítica em até 30 (trinta) minutos será aferido individualmente, com meta de 100% das ocorrências críticas computáveis, não integrando o indicador agregado mensal e não podendo ser compensado por desempenho superior em outros chamados.

8.1.1.2. Para os demais prazos aplicáveis às ocorrências críticas, será apurado indicador agregado mensal igual ou superior a 95%, considerando-se todas as ocorrências cujo prazo contratual tenha se tornado exigível no período, ainda que permaneçam abertas após o vencimento.

8.1.1.3. É vedada a exclusão de ocorrência do denominador pelo simples fato de ainda não ter sido encerrada após o vencimento do respectivo prazo.

8.1.2. A aplicação das glosas previstas no IMR não afasta a possibilidade de aplicação das demais sanções administrativas cabíveis, inclusive advertência, multa, impedimento de licitar e declaração de inidoneidade, quando configurado descumprimento contratual grave ou reincidente.

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.
- 8.2.4. As glosas decorrentes do descumprimento dos níveis mínimos de serviço deverão observar proporcionalidade, motivação formal, registro das evidências, contraditório e ampla defesa, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas cabíveis

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 objetivos, verificáveis e auditáveis, incluindo:

- I – cumprimento dos níveis mínimos de serviço;
- II – atendimento dos prazos de resposta e solução;
- III – qualidade dos atendimentos prestados;
- IV – apresentação dos relatórios operacionais e gerenciais;
- V – manutenção dos registros e evidências de execução;
- VI – conformidade com os requisitos contratuais;
- VII – aceite formal da fiscalização.

8.4.1. Cumprimento dos níveis mínimos de serviço definidos neste Termo de Referência.

8.4.2. Apresentação dos registros operacionais, evidências de atendimento, relatórios gerenciais e demais documentos necessários à fiscalização.

8.4.3. Aceite técnico dos serviços executados, observados os resultados obtidos, os indicadores de desempenho e a inexistência de pendências impeditivas ao pagamento.

Recebimento

8.5. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 05 (Cinco) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

8.6. 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.

8.7. 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.

8.8. 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.

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

8.10. Para efeito de recebimento provisório, será considerado para fins de faturamento o período mensal de execução dos serviços, observado o resultado da medição, o cumprimento dos níveis mínimos de serviço e a validação das evidências operacionais pela fiscalização contratual.

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

8.11.1. 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;

8.12. 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.

8.13. 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.

8.14. 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.

8.15. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando aplicável, a validação dos atendimentos realizados, dos registros operacionais produzidos, dos relatórios apresentados e das evidências necessárias à comprovação da execução dos serviços

8.16. 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.

8.17. 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.

8.18. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) 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:

8.18.1 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.

8.18.2. 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;

8.18.2.1. A avaliação para fins de recebimento definitivo deverá considerar o cumprimento dos níveis mínimos de serviço, a qualidade dos atendimentos prestados, a conformidade da execução contratual, a regularidade dos registros operacionais, a inexistência de pendências críticas e a aderência aos requisitos previstos neste Termo de Referência.

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

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

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

8.19. 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.

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

8.21. 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

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

8.22.1. Verificação dos registros de chamados, requisições de serviço, incidentes e evidências apresentadas pela Contratada.

8.22.2. Conferência dos indicadores de desempenho, dos níveis mínimos de serviço e das eventuais não conformidades registradas durante o período de avaliação.

8.22.3. Validação da conformidade dos serviços executados, dos relatórios apresentados e dos resultados obtidos em relação aos requisitos contratuais.

Liquidação

8.23. 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.

8.24. 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.

8.25. 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.

8.26. 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.

8.27. 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.

8.28. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

8.28.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

8.28.2. 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.

8.29. 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.

8.30. 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.

8.31. 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.

8.32. 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

8.33. 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.

8.34. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao Contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, ou outro índice oficial que venha a substituí-lo.

Forma de pagamento

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

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

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

8.37.1. 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.

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

Antecipação de pagamento

8.39. Não haverá antecipação de pagamento na presente contratação.

Reajuste

8.40. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado conforme data do orçamento estimado constante dos autos do processo administrativo.

8.41. 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.

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

8.43. 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).

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

8.45. 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.

8.46. 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.

8.47. O reajuste será realizado por apostilamento.

Cessão de Crédito

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

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

8.48.2. 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.

8.48.3. 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.

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

8.49. 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.

Crítérios Objetivos de Mensuração e Aceite

8.50. A mensuração dos serviços será realizada com base em critérios objetivos de desempenho e conformidade contratual, considerando os níveis mínimos de serviço definidos no item 4.8 e detalhados no item 6.9 deste Termo de Referência, os prazos de resposta inicial, contorno ou mitigação e solução definitiva, a qualidade dos atendimentos prestados e a aderência aos demais requisitos contratuais.

8.51. O aceite provisório e definitivo observará os registros dos atendimentos realizados, as evidências operacionais, os relatórios gerenciais, a validação da fiscalização e os resultados aferidos por meio do IMR.

8.51.1. Para evitar divergência de critérios, aplicam-se à medição os mesmos níveis mínimos de serviço, prazos e regras estabelecidos nos itens 4.8 e 6.9, não sendo instituídos níveis de serviço distintos nesta seção.

8.52. O descumprimento dos níveis mínimos de serviço poderá ensejar aplicação de glosas proporcionais, observados os critérios definidos no IMR, sem prejuízo das demais sanções administrativas cabíveis.

8.52.1. As glosas observarão critérios objetivos relacionados ao descumprimento dos prazos de atendimento, dos prazos de solução, dos níveis mínimos de serviço, da qualidade dos atendimentos prestados e das demais obrigações operacionais previstas neste Termo de Referência.

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	Consequência contratual / Glosa / Sanção
1	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 8 (oito) horas úteis.	Multa de 0.2 % 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 5 (Cinco) dias úteis.
		Após o limite de 5 (cinco) dias úteis, aplicar-se-á multa de 2 % do valor total do Contrato.
2	Não atender ao indicador de nível de serviço IAP (Índice de Atendimento no Prazo)	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.
3	Descumprir os prazos de resposta inicial, contorno ou mitigação ou solução definitiva aplicáveis às ocorrências classificadas	

	como críticas, nos termos dos níveis mínimos de serviço previstos neste Termo de Referência.	Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal da fatura para cada ocorrência registrada, limitada a 10% (dez por cento) do valor mensal da contratação.
4	Descumprir os prazos de resposta inicial ou solução definitiva aplicáveis às ocorrências classificadas como alta, nos termos dos níveis mínimos de serviço previstos neste Termo de Referência.	Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor mensal da fatura para cada ocorrência registrada, limitada a 5% (cinco por cento) do valor mensal da contratação.
5	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 1 % do valor total do Contrato.
6	Executar serviços em desconformidade com os requisitos técnicos, normas de segurança da informação ou orientações formais da fiscalização contratual.	Advertência Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 1 % do valor total do Contrato.
7	Não manter sigilo, confidencialidade ou proteção adequada das informações institucionais acessadas em razão da execução contratual.	Multa de 5% sobre o valor total do Contrato, sem prejuízo das responsabilidades civil, administrativa e penal cabíveis
8	Não substituir profissional considerado inadequado pela Contratante no prazo previsto no item 7.7.1 deste Termo de Referência.	Multa de 0,2% sobre o valor mensal do contrato por dia útil de atraso, limitada a 5% do valor mensal da fatura.
9	Não apresentar relatórios, evidências técnicas, registros de atendimento ou documentação exigida pela fiscalização contratual nos prazos estabelecidos.	Multa de 0,2% sobre o valor mensal do Contrato por dia útil de atraso, limitada a 2% do valor mensal do Contrato.
10	Descumprir obrigações relacionadas à LGPD, à confidencialidade das informações institucionais ou às normas de segurança da informação aplicáveis à execução contratual.	Advertência formal e, conforme a gravidade da infração, multa de até 5% sobre o valor total do Contrato.
11	Não cumprir os níveis mínimos de serviço estabelecidos no IMR por dois meses consecutivos ou três alternados durante a vigência contratual.	Aplicação das glosas previstas no IMR, sem prejuízo da instauração de procedimento para aplicação das demais sanções administrativas cabíveis.

9.1.1. A gradação das consequências financeiras aplicáveis ao descumprimento dos níveis mínimos de serviço observará a criticidade operacional das ocorrências, de modo que os eventos enquadrados na categoria Crítica, sujeitos aos menores prazos de resposta e ao maior potencial de impacto institucional, receberão tratamento proporcionalmente mais rigoroso que aqueles enquadrados na categoria Alta.

9.1.2. A diferenciação prevista no subitem anterior decorre da maior urgência operacional associada às ocorrências enquadradas na categoria Crítica, para as quais este Termo de Referência estabelece prazo de início efetivo do atendimento técnico de até 30 (trinta) minutos, meta individual de 100% e tratamento prioritário.

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 o 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;

9.2.3. A aplicação de glosas decorrentes do IMR possui natureza de ajuste econômico-financeiro relacionado à efetiva entrega dos resultados contratados, não se confundindo com as penalidades administrativas previstas na Lei nº 14.133/2021, podendo ser aplicada cumulativamente com estas quando cabível.

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 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 20 (vinte) dias, limitada a 10% (dez por cento) do valor da parcela inadimplida.

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 **10% (dez por cento)** a **20 % (vinte por cento)** do valor da contratação.

9.4.4.4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de **0,5% (meio por cento)** a **10% (dez 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 **15% (quinze 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 **5% (cinco por cento)** a **10% (dez por cento)** do valor da contratação.

9.4.4.7. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “a”, de **2% (dois por cento)** a **5% (cinco por cento)** do valor da contratação [ressalvadas as seguintes infrações também enquadráveis nessa alínea]

9.4.4.7.1. ITENS ESPECÍFICOS DE INEXECUÇÃO PARCIAL QUE JUSTIFIQUEM PENALIDADE DIVERSA;

- a) descumprimento dos níveis mínimos de serviço;
- b) atraso reiterado no atendimento ou solução das demandas;
- c) não apresentação dos relatórios operacionais exigidos;
- d) não observância dos procedimentos definidos pela fiscalização contratual;
- e) descumprimento das obrigações relacionadas à documentação dos atendimentos executados.

9.4.4.8. O acesso indevido a informações institucionais, utilização inadequada de credenciais, vazamento de informações ou descumprimento das normas de segurança da informação aplicáveis à execução contratual.

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 15 (quinze) dias, 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, visando à futura e eventual contratação dos serviços objeto deste Termo de Referência, observadas as condições de habilitação, qualificação técnica, qualificação econômico-financeira e demais exigências estabelecidas neste instrumento.

Regime de Execução

10.2. O regime de execução do contrato será por empreitada por preço global, observada a medição mensal dos serviços efetivamente executados, os níveis mínimos de serviço, os critérios de aceite e o Instrumento de Medição de Resultado — IMR.

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. 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.

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

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

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

- 10.16. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);
- 10.17. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;
- 10.18. 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;
- 10.19. Prova de regularidade com a Fazenda Distrital ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;
- 10.20. 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.
- 10.21. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Qualificação Econômico-Financeira

- 10.22. 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;
- 10.23. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor;
- 10.24. balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos dois últimos exercícios sociais, 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

- 10.25. 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 para o contrato de serviço continuado**

10.26. Os indicadores fixados acima deverão ser atingidos em cada um dos dois últimos exercícios sociais, sob pena de inabilitação;

10.27. 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;

10.28. 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.

10.29. 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.

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

Qualificação Técnica

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

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

10.32. Não será exigido registro ou inscrição da empresa em conselho profissional como condição de habilitação, uma vez que os serviços objeto da contratação consistem na prestação de serviços de suporte técnico aos usuários de TIC, não estando sujeitos a fiscalização profissional obrigatória por conselho específico.

10.33. Prova de atendimento aos requisitos, previstos na lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), comprometendo-se a adotar as medidas necessárias para proteção dos dados e informações eventualmente acessados durante a execução contratual

10.34. Comprovação de aptidão para execução de serviço compatíveis com o objeto da contratação, mediante apresentação de atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que demonstre(m) experiência execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto da contratação de que trata este Termo de Referência, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

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

10.34.1.1. A licitante deverá comprovar experiência mínima acumulada de 02 (dois) anos na prestação de serviços continuados de suporte técnico aos usuários de TIC, Service Desk, Central de Serviços, atendimento técnico N1, atendimento técnico N2 ou serviços de natureza e complexidade operacional compatíveis com o objeto desta contratação, mediante apresentação de um ou mais atestados de capacidade técnica, admitido o somatório de atestados referentes a períodos distintos, sucessivos ou não, desde que demonstrada a efetiva experiência acumulada exigida.

10.34.1.2. Os atestados deverão demonstrar experiência compatível com a natureza, a escala e as características relevantes dos serviços pretendidos, podendo ser considerados, entre outros elementos objetivos, o universo de usuários atendidos, o volume de demandas, a abrangência dos serviços, os níveis de serviço, a necessidade de atendimento remoto e presencial e a utilização de práticas estruturadas de gerenciamento de serviços de TIC.

10.34.1.3. Para fins de comprovação da capacidade técnico-operacional, não será exigida identidade absoluta entre a nomenclatura, a estrutura organizacional, a metodologia ou os processos utilizados nos contratos anteriores e aqueles previstos nesta contratação, desde que demonstrada compatibilidade material com o objeto.

- 10.34.1.4. A comprovação da capacidade técnico-operacional não será realizada com base em número de postos de trabalho, considerando que a presente contratação é orientada à entrega de resultados e que os quantitativos profissionais utilizados pela Administração possuem natureza técnico-paramétrica para dimensionamento da solução.
- 10.34.1.5. Será admitida experiência na utilização de práticas reconhecidas de gerenciamento de serviços de TIC, inclusive ITIL v4 ou referenciais equivalentes, desde que relacionada aos serviços objeto da contratação, não sendo exigida identidade absoluta entre a nomenclatura, a organização interna dos processos ou a metodologia utilizada nos contratos anteriores e aquela adotada nesta contratação.
- 10.34.1.6. Para fins de comprovação do período mínimo de experiência previsto no item 10.34.1.1, será admitido o somatório de períodos comprovados por diferentes atestados, desde que não haja dupla contagem de períodos concomitantes e que a documentação apresentada permita verificar objetivamente o tempo efetivo de experiência acumulada da licitante.
- 10.34.1.7. A licitante deverá comprovar possuir certificação vigente relacionada à gestão de serviços de TIC, gestão da qualidade ou maturidade operacional, emitida por organismo certificador acreditado pelo Inmetro ou por entidade de acreditação reconhecida internacionalmente, com escopo compatível com a prestação de serviços de Central de Atendimento, Service Desk, suporte técnico aos usuários de TIC ou serviços correlatos, admitindo-se, dentre outras tecnicamente compatíveis, ISO/IEC 20000-1 — Sistema de Gestão de Serviços de TI, em edição vigente e aplicável, NBR ISO 9001:2015 — Sistema de Gestão da Qualidade, ou certificação equivalente que demonstre aderência objetiva aos processos de gestão, controle, qualidade e melhoria contínua aplicáveis ao objeto da contratação.
- 10.34.1.7.1. A exigência de certificação da licitante justifica-se pela necessidade de comprovar maturidade mínima de processos, capacidade de gestão operacional, padronização dos serviços, melhoria contínua, controle de qualidade, rastreabilidade e aptidão para execução de serviços continuados de suporte técnico aos usuários de TIC, em ambiente institucional de elevada relevância operacional.
- 10.34.1.7.2. A exigência agrega vantajosidade à Administração ao reduzir riscos de contratação de empresa sem processos formalizados, sem mecanismos internos de controle da qualidade, sem gestão estruturada dos atendimentos, sem capacidade de geração de evidências e sem práticas consistentes de melhoria contínua, fatores que poderiam comprometer o cumprimento dos níveis mínimos de serviço, a fiscalização contratual e a continuidade operacional dos serviços de TIC.
- 10.34.1.7.3. A exigência deverá ser interpretada de forma proporcional e vinculada ao objeto, não implicando preferência por entidade certificadora, metodologia específica, marca, fabricante ou fornecedor, sendo admitidas certificações tecnicamente equivalentes, emitidas na forma prevista neste Termo de Referência, desde que a documentação apresentada permita demonstrar, de forma objetiva e verificável, aderência compatível aos requisitos mínimos de gestão de serviços, qualidade operacional e governança da execução contratual. A documentação técnica apresentada para comprovação da equivalência terá caráter demonstrativo e complementar, não substituindo, isoladamente, a exigência de certificação vigente prevista no item 10.34.1.7.
- 10.34.1.8. A certificação deverá estar válida na data da proposta e permanecer vigente durante toda a execução contratual.
- 10.34.1.9. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;
- 10.34.1.10. Implementação e execução de, no mínimo, 3 (três) processos baseados nas disciplinas do ITIL V4 ou superior, utilizando ferramentas de Gestão de Serviços de TIC (ITSM); Dentre os processos devem constar os seguintes: Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Configuração, Gerenciamento de Catálogo de Serviços, ou Gerenciamento de Mudança;

10.34.1.11. apresentar, juntamente com a proposta:

10.34.1.12. A ferramenta de ITSM ofertada pela CONTRATADA deverá possuir certificação /acreditação PeopleCert Tool Vendor Accreditation, ou certificação equivalente emitida por entidade reconhecida, que comprove aderência funcional a, no mínimo, 04 processos de gerenciamento de serviços de TIC, contemplando obrigatoriamente:

10.34.1.12.1. Incident Management;

10.34.1.12.2. Service Request Management;

10.34.1.12.3. Problem Management;

10.34.1.12.4. Change Enablement.

10.34.1.13. Justificativa técnica da exigência de acreditação da ferramenta ITSM

10.34.1.13.1. A exigência de comprovação de acreditação/certificação da ferramenta de ITSM ofertada, em no mínimo 04 processos aderentes às boas práticas de gerenciamento de serviços de TIC, justifica-se pela necessidade de assegurar que a solução utilizada na execução contratual possua capacidade funcional previamente avaliada por entidade reconhecida no mercado, especialmente quanto aos processos de Incident Management, Service Request Management, Problem Management e Change Enablement.

10.34.1.13.2. A contratação tem por finalidade a operação estruturada da Central de Serviços de TIC, com registro, classificação, priorização, acompanhamento, tratamento, escalonamento e geração de informações gerenciais sobre chamados, incidentes, requisições de serviço, problemas recorrentes e mudanças relacionadas ao ambiente de suporte. Nesse contexto, a utilização de ferramenta ITSM aderente a processos reconhecidos de gerenciamento de serviços reduz riscos operacionais, aumenta a rastreabilidade das ações executadas, favorece a padronização dos fluxos de atendimento, permite aferição objetiva dos níveis mínimos de serviço e contribui para a governança, fiscalização e auditoria da execução contratual.

10.34.1.13.3. A exigência não tem por objetivo restringir a competitividade, direcionar a contratação ou impor marca, fabricante ou solução específica, mas assegurar padrão mínimo de maturidade, interoperabilidade e aderência funcional da ferramenta de apoio à prestação dos serviços. Será admitida certificação/acreditação equivalente, emitida por entidade reconhecida, desde que comprove, de forma objetiva e verificável, a aderência da ferramenta aos processos mínimos exigidos neste Termo de Referência.

10.34.1.13.4. A exigência agrega vantajosidade à Administração por reduzir riscos de adoção de ferramenta sem maturidade funcional demonstrável, especialmente quanto à ausência de fluxos padronizados, baixa rastreabilidade, fragilidade dos relatórios gerenciais, dificuldade de auditoria dos chamados, inconsistência na apuração de prazos e limitação da fiscalização baseada em indicadores objetivos.

10.34.1.13.5. A ferramenta de ITSM certificada, acreditada ou tecnicamente reconhecida contribui para maior qualidade do atendimento, melhor priorização das demandas, controle do ciclo de vida dos chamados, identificação de problemas recorrentes, melhoria do escalonamento entre N1 e N2, suporte à base de conhecimento, acompanhamento de níveis mínimos de serviço e geração de evidências necessárias ao aceite, glosas e avaliação mensal da execução contratual.

10.34.1.13.6. A Administração Pública, em contratações de serviços de TIC, tem adotado certificações, acreditações ou comprovações equivalentes como mecanismos de mitigação de riscos, padronização operacional, melhoria da governança contratual, aumento da previsibilidade da execução e fortalecimento da fiscalização baseada em resultados, razão pela qual a exigência mostra-se compatível com a natureza continuada, mensurável e crítica dos serviços de suporte técnico aos usuários de TIC do IPEN/CNEN-SP.

10.34.1.13.7. A aceitação de certificação ou acreditação equivalente preserva a competitividade do certame, desde que a documentação apresentada comprove, de forma objetiva, verificável e compatível com o objeto, a aderência da ferramenta aos processos mínimos exigidos neste Termo de Referência.

10.34.1.13.8. A previsão encontra amparo na necessidade de vinculação das exigências técnicas ao objeto contratado e à obtenção de desempenho adequado, em conformidade com os princípios do planejamento, da eficiência, da seleção da proposta apta a gerar o resultado de contratação mais vantajoso para a Administração e com o entendimento admitido pelo Tribunal de Contas da União no Acórdão TCU nº 144/2008, quanto à possibilidade de exigência de certificação de ferramenta de ITSM, desde que devidamente justificada e compatível com as necessidades do objeto.

Exigência	Ganho esperado para o IPEN /CNEN-SP	Reflexo na vantajosidade
Certificação da licitante em gestão de serviços ou qualidade	Demonstra maturidade mínima de processos, controle interno e melhoria contínua	Reduz risco de execução desorganizada, falhas recorrentes e aumento do esforço de fiscalização
Ferramenta ITSM certificada /acreditada	Garante aderência funcional a processos de incidentes, requisições, problemas e mudanças	Melhora rastreabilidade, relatórios, auditoria, IMR, glosas e controle dos chamados
Profissionais qualificados ou certificados	Melhora classificação, priorização, atendimento e escalonamento de demandas	Reduz retrabalho, reincidência de chamados e tempo de indisponibilidade
Coordenação técnico operacional qualificada	Fortalece acompanhamento de SLAs, relatórios, indicadores e comunicação com fiscalização	Melhora governança contratual e previsibilidade da execução
Aceitação de equivalência técnica	Evita direcionamento e preserva competitividade	Mantém o rigor técnico sem restringir indevidamente o certame

10.34.1.14. Os atestados deverão demonstrar experiência em serviços de suporte técnico aos usuários de TIC, atendimento de chamados, Service Desk, Central de Serviços, atendimento remoto e presencial, suporte de primeiro nível (N1), suporte de segundo nível (N2) ou serviços tecnicamente correlatos.

10.34.1.15. Será admitido o somatório de atestados para comprovação da capacidade técnico operacional, desde que demonstrada compatibilidade com a natureza e complexidade do objeto.

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

10.34.3. 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.

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

10.34.5. Os atestados apresentados deverão demonstrar experiência compatível com a natureza dos serviços licitados, sendo vedada a exigência de quantitativos mínimos excessivos ou requisitos que possam restringir indevidamente a competitividade do certame.

10.34.7. Não será exigida comprovação de experiência em serviços de administração de infraestrutura tecnológica, administração de redes corporativas, administração de bancos de dados, segurança da informação especializada, monitoramento de infraestrutura ou atividades típicas de suporte técnico de nível N3.

10.35. Não será exigida instalação de escritório local como condição de habilitação ou contratação, devendo a futura Contratada assegurar capacidade operacional compatível com os níveis mínimos de serviço, prazos de atendimento e requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

10.36. 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.

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

Disposições gerais sobre habilitação

10.38. 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.

10.39. 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.

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

10.41. 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.

10.42. 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

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

10.43.1. 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;

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

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

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

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

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

10.43.6.1. ata de fundação;

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

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

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

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

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

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

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O custo estimado total da contratação, que é o máximo aceitável, é de **R\$ 1.270.570,56** (Um milhão, duzentos e setenta mil, quinhentos e setenta reais e cinquenta 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: 113202;

II.Fonte de recursos: **1000000000 ou 1050000038**;

III.Programa de trabalho (PTRES): **229018**.

IV. Elemento de despesa (ED): **339040**

c.1) Subitem: **11**

V Plano interno (PI): **20UX0002024**

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

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

Cronograma Físico Financeiro

Evento	Prazo estimado	Valor
Prestação mensal dos serviços continuados de suporte técnico aos usuários de TIC, manutenção de equipamentos de informática e coordenação técnico-operacional.	Mensalmente, durante a vigência contratual, após a execução dos serviços e validação da medição pela fiscalização.	Conforme valor mensal contratado, observadas eventuais glosas decorrentes do IMR.

13.2. Por se tratar de serviço continuado, sem dedicação exclusiva de mão de obra, a execução físico-financeira observará medições mensais, conforme serviços efetivamente executados, níveis mínimos de serviço aferidos, aplicação de eventuais glosas, aceite técnico e documentação de cobrança validada pela fiscalização contratual.

Integrante Requisitante Eduardo Alves Maria Chefe de Serviço	Integrante Técnico João Augusto Conceição
--	--

Autoridade Máxima da Área de TIC
Renato Lima França Autoridade Competente de TIC

São Paulo, 03 de Agosto de 2026.

Aprovo,

Autoridade Competente

Katia Cristina Iunes Minasian Santos
Coordenadora de Administração e Infraestrutura

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](#).

EDUARDO ALVES MARIA

Integrante Requisitante



Assinou eletronicamente em 09/10/2026 às 12:49:42.

JOAO AUGUSTO CONCEICAO

Integrante técnico



Assinou eletronicamente em 09/10/2026 às 12:45:31.

RENATO LIMA FRANCA

Autoridade competente



Assinou eletronicamente em 13/10/2026 às 11:58:14.

KATIA CRISTINA IUNES MINASIAN SANTOS

Autoridade competente



Assinou eletronicamente em 09/10/2026 às 15:18:01.