TERMO DE REFERÊNCIA

Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021

Processo Administrativo n° 01344.001113/2026-41

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa especializada em prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, monitoração de ambiente tecnológico (NOC - Network Operations Center), operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC da CNEN/CDTN, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Item	Especificação	CATSER	Métrica ou Unidade de Medida	CÓD. PMC-TIC	Quant.	Valor Unitário	Valor Total
1	Central de Serviços de TIC	26980	VAL/MÊS	Não se aplica	24	R$ 96.604,73	R$ 2.318.513,52

1.1.1 O valor mensal da prestação dos serviços é fixo e sujeito aos ajustes decorrentes do desempenho.

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.2. O serviço objeto desta contratação são caracterizados como **comum,** 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 há necessidade permanente do serviço para manutenção da atividade administrativa, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com a Contratada ou a extinção contratual sem ônus para qualquer das partes.

Prazo de vigência

1.4. O prazo de vigência da contratação é de **2 (dois) anos** contados da assinatura do Contrato, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n° 14.133, de 2021.

1.5. O contrato 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 Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

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

I) ID PCA no PNCP: 00402552000126-0-000003/2026;
II) Data de publicação no PNCP: 13/05/2025;
III) Id do item no PCA: 1921;
IV) Classe/Grupo: 162 - Serviços de Gerenciamento em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC);
V) Identificador da Futura Contratação: 113205-244/2026.

2.3. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2024-2027 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2025-2027 da Comissão Nacional de Energia Nuclear, conforme demonstrado abaixo:

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	**Objetivos Estratégicos**
OETI07	Implantar e evoluir os sistemas e serviços de TIC oferecidos, com abordagem inclusiva, proativa e em canais integrados de atendimento, com atenção à experiência dos usuários.

ALINHAMENTO AO PDTIC 2025-2027			
ID	**Ação do PDTIC**	**ID**	**Meta do PDTIC associada**
A022	Manutenção do serviço de Service Desk - contrato continuado.	**N22**	Prover suporte de TIC ao usuário final (presencial e remoto) e sustentar as operações de infraestrutura de TIC – Service Desk

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

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

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de Negócio:

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

4.1.1 A substituição do Contrato 01/2022/CDTN/DIGEA de 04/01/2022, com vigência de 04/01/2022 a 03/01/2024, prorrogado até 03/01/2027, realizado pelo pregão Nº 10.520/2021;

4.1.2 Aprimorar os serviços de TIC e os serviços relacionados à gestão da informação e conhecimento para o adequado funcionamento dos macroprocessos da CNEN/CDTN;

4.1.3 Garantir continuidade dos serviços fornecidos pela CNEN/CDTN à sociedade por meio de seus sistemas;

4.1.4 Manter o pleno funcionamento de sistemas, correio eletrônico, acesso à Internet, enlace de dados para comunicação, telefonia, ferramenta de mensageria instantânea, videoconferência, e demais serviços e ferramentas disponibilizadas aos usuários. Tais facilidades auxiliam os servidores na execução de suas atividades;

4.1.5 Melhorar o foco em relação às demandas dos usuários e negócio;

4.1.6 Aplicar melhores práticas preconizadas na biblioteca ITIL (do inglês, *Information Technology Infrastructure Library*) para melhor Gestão dos Serviços de TIC. Como exemplo, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Configuração e Gerenciamento de Mudanças no ambiente de TIC da CNEN/CDTN;

4.1.7 Apoiar de forma mais significativa a CNEN/CDTN em suas transformações digitais;

4.1.8 Melhorar o foco em relação às demandas dos usuários e negócio;

4.1.9 Buscar maior eficiência no uso das tecnologias;

4.1.10 Reduzir incidentes e indisponibilidades nos serviços de TIC;

4.1.11 Dar continuidade a adequação de processos e ambiente tecnológico para migração para computação em nuvem.

Requisitos de Capacitação

4.2. Não se aplicam estes requisitos, uma vez que não há necessidade de capacitação adicional aos servidores da CNEN/CDTN/SETEC, pois os envolvidos já possem experiência profissional para a operação e manutenção dos serviços oferecidos.

Requisitos Legais

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

Requisitos de Manutenção

4.3.1 Como se trata da contratação de serviços, não há previsão de serviços de manutenção.

Requisitos Temporais

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

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

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

Requisito Temporal	Descrição	Ocorrência
D	Data da Assinatura do contrato	Contrato Assinado
D + 5	Em até cinco dias após a assinatura do contrato	Deverá ser realizada uma reunião inicial com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato e Termo de Referência e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços. Deverão participar dessa reunião, no mínimo, o Gestor e os Fiscais do contrato, membro(s) da equipe técnica da CONTRATANTE, o Preposto e o Gerente da CONTRATADA a serem alocados na execução do contrato.
D + 5	Em até cinco dias após a assinatura do contrato	Entrega na reunião inicial do termo de ciência e termo de sigilo.
D + 90	Em até 90 dias da assinatura do contrato	Entrega da documentação de certificação dos profissionais alocados na prestação de serviços à CONTRATANTE

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.7. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação da CNEN/CDTN, e

4.7.1 Manter sob sigilo as informações e comunicações de que tiver conhecimento, abstendo-se de divulgá-las, garantindo o sigilo e a inviolabilidade dos dados trafegados por meio dos enlaces eventualmente utilizados na execução das atividades;

4.7.2 Garantir que todos os profissionais que tiverem acesso ao ambiente computacional da CONTRATANTE assinem o Termo de Responsabilidade de Acesso ao ambiente de TIC;

4.7.3 Garantir que os recursos de TIC não sejam utilizados pelo seu pessoal para fins diferentes do escopo desta contratação; e

4.7.4 Apresentar à CONTRATANTE, sempre que solicitada, toda e qualquer documentação referente a execução do contrato.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

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

4.8.1 Os profissionais da CONTRATADA, quando atuarem nas dependências da CONTRATANTE deverão trajar-se de maneira adequada ao ambiente de trabalho e usar linguagem respeitosa e formal no trato com gestão e/ou fiscalização do contratual, os dirigentes da CONTRATANTE e seus usuário;

4.8.2 A prestação dos serviços contratados não envolve materiais ou produtos prejudiciais ao meio ambiente. Os profissionais da CONTRATADA deverão respeitar as boas práticas de sustentabilidade ao meio ambiente quando atuarem nas dependências da CONTRATANTE; e

4.8.3 Os manuais, documentos e demais documentações técnicas e administrativas deverão ser fornecidas em meio digital e certificadas quando necessário, não sendo aceito material em meio impresso ou qualquer tipo de armazenamento móvel.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.9. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da CNEN/CDTN.

4.10. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela CNEN/CDTN. Caso não seja autorizada, é vedado à CONTRATADA adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela CNEN/CDTN.

4.10.1 A CONTRATADA deverá atender aos requisitos de serviço especializado ITIL®, V3 ou superior, requisitos da família de normas ABNT NBR ISO/IEC 27000 – Segurança da Informação e Privacidade, requisitos da família de normas ABNT NBR ISO/IEC 20000 – Gerenciamento de Serviços de TIC, padrões de governança da informação e tecnologia COBIT 5® ou superior, bem como as melhores práticas para gestão de serviços de TIC.

Requisitos de Garantia e Manutenção

4.11. Todos os serviços contratados deverão ter garantia mínima do prazo de vigência contratual.

Requisitos de Experiência Profissional

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

4.13. Os requisitos de experiência profissional dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços, deverão atender à tabela a seguir:

Perfil	Experiência mínima	Justificativa da experiência exigida	Vinculação às atividades
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	Demonstrar boa capacidade de executar tarefas mais complexas, mas também de planejamento e liderança. É exigido um nível maior de maturidade técnica e emocional, além de se esperar que tenha boa assertividade em tomada de decisões. bom tomador de decisões. Experiência mínima de 7 anos.	A atuação deste profissional envolve o atendimento de incidentes e requisições relacionados a estações de trabalho, sistemas corporativos, serviços de rede, autenticação, recursos de impressão e demais ativos de TIC utilizados pelos usuários. Em razão da necessidade de diagnóstico e resolução de ocorrências de elevada complexidade,	- Atendimento de incidentes de alta complexidade; - Suporte avançado a sistemas e infraestrutura de usuário final; - Tratamento de problemas recorrentes; - Apoio técnico aos demais atendentes; - Atuação em situações críticas que possam afetar a continuidade dos serviços.

		muitas vezes sem escalonamento prévio e com impacto direto na continuidade das atividades institucionais, exige-se experiência mínima de 7 anos. A experiência ampliada busca assegurar capacidade de análise crítica, autonomia técnica, redução do tempo de resolução de incidentes e apoio aos demais integrantes da equipe técnica.	
Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	Demonstrar boa capacidade de executar tarefas mais complexas, mas também de planejamento e liderança. É exigido um nível maior de maturidade técnica e emocional, além de se esperar que tenha boa assertividade em tomada de decisões. bom tomador de decisões. Experiência mínima de 7 anos.	A manutenção de equipamentos computacionais exige conhecimento aprofundado em diagnóstico de falhas de hardware, substituição de componentes, compatibilidade tecnológica e recuperação de equipamentos críticos para o ambiente institucional. A experiência mínima de 7 anos é necessária para assegurar elevada taxa de solução em primeiro atendimento e minimizar indisponibilidades.	- Diagnóstico avançado de falhas em equipamentos; - Manutenção corretiva e preventiva; - Recuperação de equipamentos críticos; Instalação e substituição de componentes; - Emissão de pareceres técnicos sobre reparo ou descarte.
Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Demonstrar boa capacidade de executar tarefas mais complexas, mas também de planejamento e liderança. É exigido um nível maior de maturidade técnica e emocional, além de se esperar que tenha boa assertividade em tomada de decisões. bom tomador de decisões. Experiência mínima de 8 anos.	O gerente será responsável pela coordenação operacional da execução contratual, gestão de indicadores, acompanhamento dos níveis de serviço, planejamento das atividades e interlocução com a fiscalização do contrato. A experiência mínima de 8 anos visa assegurar capacidade comprovada para conduzir equipes técnicas	- Coordenação da equipe técnica; - Gestão de níveis de serviço (SLA); - Planejamento operacional da execução contratual; - Produção de relatórios gerenciais; - Interface entre contratada e contratante; Gestão de riscos e tratamento de não conformidades.

		multidisciplinares e gerenciar serviços críticos de TIC.	
Analista de suporte computacional Sênior	Demonstrar boa capacidade de executar tarefas mais complexas, mas também de planejamento e liderança. É exigido um nível maior de maturidade técnica e emocional, além de se esperar que tenha boa assertividade em tomada de decisões. bom tomador de decisões. Experiência mínima de 7 anos.	O cargo demanda análise de ambientes tecnológicos, investigação de causas-raiz, tratamento de problemas complexos e suporte especializado a soluções corporativas. A experiência superior ao mínimo de referência justifica-se pela necessidade de atuação em ambientes heterogêneos, com múltiplas integrações e requisitos de disponibilidade.	- Análise e tratamento de problemas complexos; - Identificação de causa-raiz de incidentes; - Apoio técnico especializado às equipes de suporte; - Elaboração de procedimentos e documentação técnica; - Atuação em mudanças e melhorias dos serviços de TIC.
Técnico de Rede (Telecomunicações) Pleno	Demonstrar capacidade de executar tarefas complexas, com bom nível de maturidade técnica e emocional. Experiência mínima de 5 anos.	A administração e manutenção dos recursos de comunicação de dados exigem conhecimento prático em redes locais, cabeamento estruturado, conectividade, equipamentos ativos e diagnóstico de falhas de comunicação. A exigência de 5 anos tem por objetivo garantir capacidade de atuação autônoma na identificação e correção de falhas que possam comprometer a disponibilidade dos serviços.	- Instalação e configuração de equipamentos de rede; - Diagnóstico e correção de falhas de conectividade; - Manutenção de cabeamento estruturado; - Apoio na gestão da infraestrutura de telecomunicações; - Monitoramento e suporte à disponibilidade dos enlaces e redes locais.
Preposto	Demonstrar capacidade de acompanhar a execução contratual, em nome do CONTRATADO, com poderes de tomada de decisão junto à CONTRATANTE e, quando necessário orientar a atuação dos profissionais da CONTRATADA.	O preposto é o representante formal da contratada perante a Administração e deve possuir experiência suficiente para tratar questões operacionais, administrativas e contratuais, assegurando a rápida solução de ocorrências	- Representação formal da contratada; - Acompanhamento da execução contratual; - Atendimento às demandas da fiscalização; - Elaboração e apresentação de relatórios; - Tratamento de ocorrências contratuais;

	Elaborar relatórios gerenciais relacionados aos serviços e executar outras atividades correlatas ao bom andamento do objeto contratado. Experiência mínima como preposto contratual de 5 anos.	relacionadas à execução dos serviços.	- Coordenação administrativa dos recursos alocados.

Requisitos de Formação da Equipe

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

4.14.1 A formação da equipe não caracteriza a contratação de pessoal, é referência das necessidades de perfis para o atendimento ao contrato.

Perfil	Requisitos
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	Certificações técnicas: Itil foundation v3 ou superior; HDI DAST – Desktop Advanced Support Technician Nível superior completo, comprovado por diploma de instituição reconhecida pelo Ministério da Educação.
Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	Certificações técnicas: Itil foundation v3 ou superior; HDI DAST – Desktop Advanced Support Technician Nível superior completo, comprovado por diploma de instituição reconhecida pelo Ministério da Educação.
Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação Sênior	Certificações técnicas: Itil foundation v3 ou superior; HDI DAST – Desktop Advanced Support Technician HDI SCM – Support Center Manager Nível superior completo, comprovado por diploma de instituição reconhecida pelo Ministério da Educação.
Analista de suporte computacional Sênior	Certificações técnicas: Itil foundation v3 ou superior; Curso Microsoft Windows Server 2019 ou Certificação Microsoft para administração de infraestrutura híbrida ou equivalente Curso Linux (mínimo de 80 horas) ou Certificação LPI, CompTIA, Red Hat ou Linux Foundation HDI DAST – Desktop Advanced Support Technician Nível superior completo, comprovado por diploma de instituição reconhecida pelo Ministério da Educação.
Técnico de Rede (Telecomunicações) Pleno	Certificações técnicas: Itil foundation v3 ou superior; HDI DAST – Desktop Advanced Support Technician Certificação Furukawa FCP ou Curso Oficial Furukawa ou equivalente de outro fabricante Nível superior completo, comprovado por diploma de instituição reconhecida pelo Ministério da Educação.

4.15. Serão aceitos certificados de outras instituições distintas da HDI, mas deverá constar ementa com conteúdo de pelo menos 75% similar ao da HDI. O certificado equivalente não poderá ser expedido pela própria licitante;

4.16. A apresentação das certificações poderá ser realizada em até 90 (noventa) dias corridos após o início da prestação do serviço e em até 60 (sessenta) dias corridos no caso de substituição de profissionais; e

4.17. As certificações não poderão ser apresentas de forma acumulativa por um único profissional. Tal situação decorre da necessidade de atendimento dos chamados/demandas pelo profissional que apresenta a certificação relacionada. Sabemos que um único profissional não tem capacidade de atender sozinho todos as demandas/chamados de uma coordenação. Caso os chamados pudessem ser atendidos por profissional não certificado naquela tecnologia/serviço/produto/área, não faria sentido pedir certificação. A certificação não necessariamente garante qualidade no atendimento, mas é um dentre vários aspectos que pode influenciar positivamente no alcance da qualidade desejada.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.18. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pela CONTRATADA de Ordem de Serviço (OS) emitida pela CNEN/CDTN.

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

4.20. A CONTRATADA deverá fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento **8 (oito) horas por dia e 5 (cinco) dias por semana de maneira eletrônica e 8 (oito) horas por dia e 5 (cinco) dias por semana por via telefônica.**

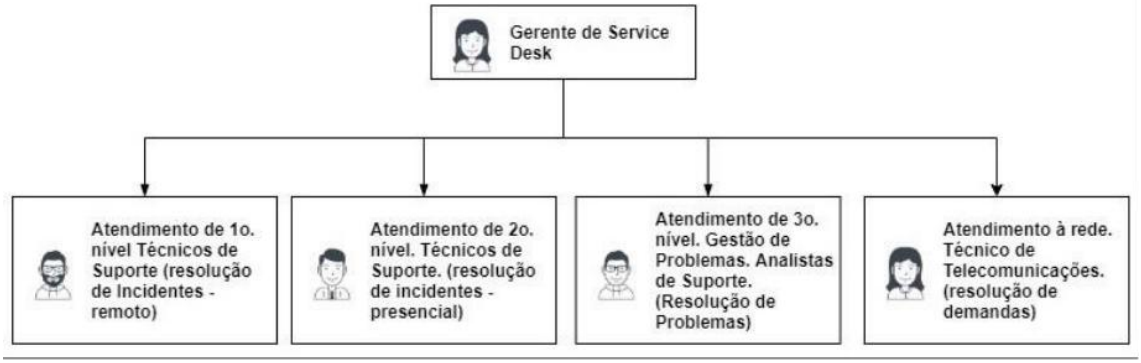
4.21. A execução do serviço dever ser acompanhada pela CONTRATADA, que dará ciência de eventuais acontecimentos à CNEN/CDTN.

4.22. O Service Desk será responsável não só por identificar, mas também por seguir e monitorar o processo de resolução de todos os chamados registrados, mesmo que estes já tenham sido escalados para uma área técnica específica.

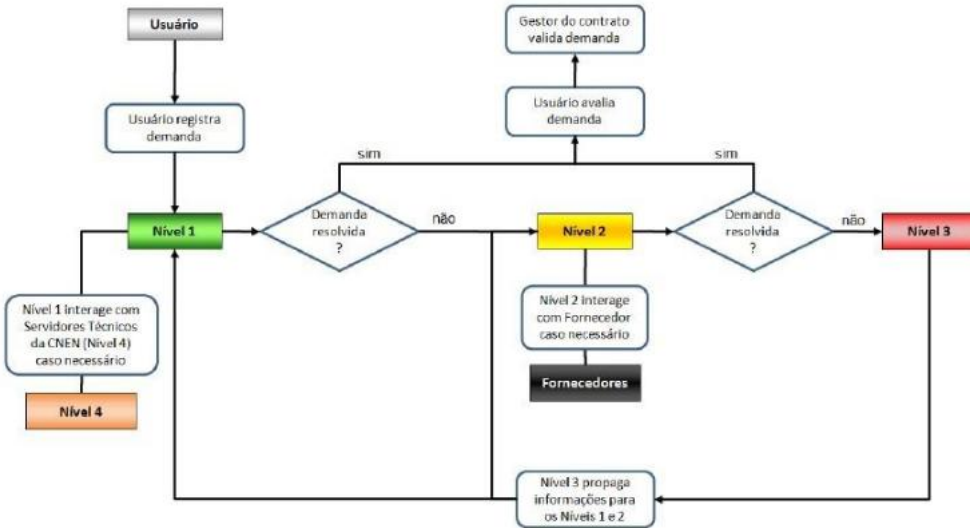
4.23. O Service Desk deverá monitorar o status e o progresso de todos os chamados e manter sempre o cliente interno informado, até que o chamado seja finalizado.

4.24. A missão do Service Desk é restaurar a disponibilidade dos serviços o mais rápido possível e direcionar e melhorar os serviços providos para a CNEN/CDTN e em nome da CNEN/CDTN.

4.25. A equipe de atendimento para a CNEN/CDTN deverá ser estruturada de acordo com o seguinte organograma:



4.26. O Service Desk deverá obedecer ao seguinte fluxograma genérico do processo de gerenciamento de incidentes (poderá ser alterado conforme necessidade da CNEN/CDTN:



4.27. O gerenciamento de chamados será composto 06 (seis) processos considerados principais no macroprocesso, apoiados pelo Service Desk, e que se relaciona ativamente com os processos de gerenciamento de configurações, problemas e mudanças, além de buscar informações no Banco de Dados do Gerenciamento de Configurações (BDGC).

4.28. Os processos que formam o gerenciamento de chamados podem ser descritos, resumidamente, da seguinte forma (que poderão ser alterados conforme necessidades do contratante):

4.28.1 Detecção, registro e classificação de ordens de serviço: processo que detecta, a partir do Service Desk, ou de sistemas automatizados, ou mesmo de um portal WEB, solicitações de consulta ou problemas de TI na CNEN/CDTN. Estes chamados detectados são registrados ou tem seu registro completado pelo Service Desk que deve, por conseguinte, classificá-los conforme processo de classificação que inclui definição de prioridade e dificuldade no atendimento, através do Sistema de Demandas;

4.28.2 Suporte inicial: processo que trata as requisições de serviço ou, em caso de falha, visa solução rápida do chamado no primeiro nível de atendimento, utilizando-se de recursos como bases de conhecimentos internas (Incidentes / Problemas / Erros Conhecidos ou qualquer outra base interna que sirva de consulta para resolução do chamado), externas (fornecedores), documentações existentes ou o próprio conhecimento do atendente para a busca de soluções para o incidente

4.28.3 Investigação e diagnóstico: processo investigativo e interativo de busca de uma solução para o incidente, caso o suporte inicial não tenha tido sucesso. Este processo pode ser executado em diversos níveis de atendimento, conforme necessidade de conhecimento e envolvimento das equipes solucionadoras ou especialistas definidos e conforme regras de escalações estabelecidas;

4.28.4 Resolução e Recuperação: processo de resolução do chamado a partir de uma solução definida para o mesmo. Após a aplicação e funcionamento da solução definida, são realizadas ações de recuperação do ambiente de forma a serem restabelecidas as condições de operação normal dos serviços;

4.28.5 Encerramento: processo de validação da resolução do chamado junto ao usuário e pesquisa de satisfação do atendimento. Confirmada a resolução, o registro do chamado é revisado e, quando necessário, completado com eventuais informações adicionais e depois fechado;

4.28.6 Propriedade, monitoração, acompanhamento e comunicação: processo cujas atividades ocorrem durante todo o ciclo de vida do chamado, como o gerenciamento do processo de escalação, a coordenação das atividades de resolução dos chamados e a recuperação dos serviços e a comunicação com os usuários. Além disso, este processo coordena as pesquisas de satisfação corporativas realizadas junto aos usuários. Esse processo é totalmente realizado pelo Service Desk;

4.28.7 Suporte aos serviços de TI: É imperativo que o objeto especificado neste Termo seja realizado em total aderência aos preceitos dos capítulos de service desk e gerenciamento de incidentes do suporte aos serviços de TI sob a ótica da ITIL.

4.29. O CNEN/CDTN/SETEC utiliza, desde 2021, o software de gerenciamento de serviços de TIC – o GLPI. O GLPI é uma ferramenta de software ITSM, open source disponível em www.glpi-project.org (acesso em 26/01/2026). A ferramenta é disponibilizada em vários idiomas, inclusive o português-Brasil. É responsabilidade da CONTRATADA a capacitação da sua equipe nos conhecimentos básicos e teóricos da ferramenta e a adequação de seus processos de atendimento conforme a evolução da ferramenta no âmbito da CNEN/CDTN/SETEC. O produto está em constante evolução para uso de todas as suas potencialidades. O GLPI deverá centralizar todas as informações dos atendimentos prestados pela contratada.

4.30. **A ferramenta deverá conter:**

4.30.1 Registros de todos os atendimentos;

4.30.2 Acompanhamento dos atendimentos pela equipe da CNEN/CDTN/SETEC e usuários;

4.30.3 Documentação de roteiros, passos, vídeos e demais informações necessárias para o atendimento de usuários em todos os níveis;

4.30.4 Cálculos de SLAs, tempos de atendimento previstos e realizados;

4.30.5 Armazenamento de todos os “scripts” realizados para atendimento, como suas atualizações e controle de versões;

4.30.6 Consolidação de uma base sólida, única, de fácil entendimento e acesso aos interessados da CNEN/CDTN.

4.31. Todas as informações, processos e documentação armazenada no GLPI é de propriedade da CNEN/CDTN;

4.32. É de responsabilidade da CONTRATADA obter da CNEN/CDTN/SETEC autorização prévia e aprovação das informações a serem cadastradas no GLPI.

4.33. A CNEN/CDTN/SETEC realizará repasse de conhecimento sobre as customizações e particularidades da ferramenta utilizada no ambiente aos atendentes, técnicos e analistas da CONTRATADA no uso do Sistema de Demandas no GLPI. A duração estimada do treinamento é de 2 (duas) horas. A CONTRATADA será responsável por replicar o repasse de conhecimento recebido para outros membros da equipe caso houver aumento ou substituição de funcionários.

4.34. O fluxo de atendimento de uma demanda se inicia quando um usuário encontra alguma dificuldade tecnológica ou necessita de intervenção para apoio técnico de TI na execução de suas atividades. Nesta situação, o usuário entrará em contato com o Service Desk através de contato disponibilizado (e-mail, telefone, acesso web, ou outro implementado). Este deverá ser o único meio de acesso a CNEN/CDTN/SETEC, caracterizando-se como “Ponto único de Contato”. O atendente de nível 1, ao receber a requisição, deverá iniciar imediatamente o atendimento, restaurando a disponibilidade o mais rápido possível.

4.35. Observações:

4.35.1 Dependendo da complexidade da demanda ou da impossibilidade do atendimento remoto, a demanda poderá ser encaminhada para atendimento presencial executado pelo Nível 2, que interagirá, caso necessário, com os fornecedores e ou prestadores de serviços dos equipamentos.

4.35.2 Não sendo resolvida, a demanda será então encaminhada ao Nível 3, onde problemas desconhecidos serão investigados e devolvidos em seguida aos Níveis 1 e 2 para conhecimento e tomada das ações apropriadas quando do surgimento de situação similar no futuro.

4.35.3 Uma demanda é concluída quando o esclarecimento, incidente ou problema é resolvido. Após isso, a demanda será encerrada pelo técnico e o respectivo atendimento será avaliado pelo usuário e em seguida validado pela fiscalização do contrato.

4.35.4 Os serviços prestados deverão ser realizados em total aderência aos preceitos sobre Service Desk, gerenciamento de incidentes e gerenciamento de problemas da ITIL.

4.35.5 Nos casos em que se fizer necessária a remoção do equipamento do usuário para manutenção, a CONTRATADA é responsável pela retirada e recolocação de equipamento, caso se aplique. O equipamento defeituoso deverá ser armazenado no Service Desk para eventual retirada pela equipe de manutenção.

4.35.6 Em caso de necessidade, e dentro da disponibilidade do CONTRATANTE, a contratada deverá entregar um equipamento em substituição ao equipamento retirado.

4.35.7 O transporte de equipamentos, internamente, nas dependências da CNEN/CDTN entre seus diversos prédios e seus andares, terão todos os gastos necessários sob de inteira responsabilidade da CONTRATADA, e deverá ser realizado sempre que necessário. O meio utilizado deverá possuir estrutura adequada para o transporte seguro dos equipamentos da contratante.

4.35.8 Os atendimentos classificados com “urgência crítica” que iniciarem seu atendimento ao final do expediente, deverão ser concluídos. Não poderão ser interrompidos antes de sua conclusão. Os tempos excedidos serão objeto de negociação em eventuais abonos de horários, pontos facultativos e/ou dispensas de jornadas.

4.36. Todos os eventos, atendimentos e incidentes já conhecidos deverão ter um roteiro de atendimento, a ser utilizado pelos níveis de atendimento. Esses roteiros serão inseridos no Sistema de Demandas e armazenados no Banco de Dados para futuras consultas e atendimentos. Essa inserção deverá ser controlada e aprovada pela CNEN/CDTN/SETEC. Para tanto, a CONTRATADA deverá seguir vários procedimentos padronizados a fim de criar uma base de conhecimento, sólida, de fácil entendimento e acesso aos interessados da CNEN/CDTN/SETEC.

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.37. A CONTRATADA deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

4.38. A propriedade intelectual e os direitos autorais dos dados e informações armazenados nos bancos de dados da CONTRATANTE, hospedados na CONTRATADA, e qualquer tipo de trabalho relacionado às demandas da CONTRATANTE, serão de sua titularidade, nos termos do artigo 4º, da Lei nº 9.609/1998. A CONTRATADA deve se abster de divulgar ou repassar quaisquer dados ou informações, salvo se expressamente autorizado pela CONTRATANTE; e

4.39. A CONTRATADA, por meio de seu representante legal, deverá assinar o Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na CDTN/CENEN. Da mesma forma, todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação deverão assinar Termo de Ciência.

Vistoria

4.40. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das **9h00min às 16h00min.**

4.41. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia.

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

4.42.1 O pedido de agendamento deverá ser enviado previamente para o e-mail **martins@cdtn.br** com sugestão de data e horário. O agendamento será efetivado a partir da resposta ao e-mail pela CNEN/CDTN.

4.42.2 Durante a vistoria os interessados deverão assinar um **"Termo de Vistoria e Vista Técnica"**, conforme anexo ao Edital.

4.42.3 O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

4.42.4 Considerando as particularidades da prestação de serviços de Service Desk na CNEN/CDTN, e com o objetivo de evitar que a licitante ocorra em equívocos no dimensionamento de custos, será exigido o Termo de Vistoria. Pode-se citar como particularidades a distância entre prédios, a topografia do terreno da CNEN/CDTN, o transporte de equipamento e as intempéries climáticas.

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

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

Outros Requisitos Aplicáveis

4.45. **Requisitos de Recebimento**

4.46. A empresa contratada deverá emitir mensalmente o **Relatório de Acompanhamento de Execução Contratual**. Este documento deverá conter as evidências das medições dos níveis de serviços entregues e com todos os recursos passíveis de verificação pela CNEN/CDTN.

4.47. A CNEN/CDTN, emitirá os Termos de Recebimento Provisório Técnico e Administrativo no prazo máximo de até 10 (dez) dias corridos da entrega do Relatório de Acompanhamento de Execução Contratual e demais documentos administrativos comprobatórios.

4.48. Em até 10 (dez) dias corridos da entrega dos Termos de Recebimento Provisório Técnico e Administrativo, a CNEN/CDTN emitirá o Termo de Recebimento Definitivo que autoriza a CONTRATADA a emitir o faturamento, desde que não sejam constatadas inconformidades.

4.49. Os recebimentos caberão aos agentes fiscalizadores especialmente designados para acompanhamento e fiscalização do Contrato.

4.50. O recebimento definitivo do objeto pela CNEN/CDTN não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA em relação aos eventuais atrasos verificados na entrega.

4.51. As não conformidades identificadas e comunicadas no recebimento deverão ser corrigidas pela CONTRATADA, sem ônus para a CNEN/CDTN.

4.52. A emissão do Termo de Recebimento Definitivo é condição indispensável para o pagamento, sendo que a CONTRATADA deverá enviar as faturas para atesto somente após a emissão do referido termo.

Sustentabilidade

4.53. 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:

4.53.1 A contratada deverá adotar práticas alinhadas aos princípios de TIC Sustentável (Green IT) e GreenOps, visando à redução dos impactos ambientais decorrentes da prestação dos serviços de Service Desk; e

4.53.2 Deverá priorizar atendimentos remotos sempre que tecnicamente viáveis, promover a redução do consumo de recursos físicos e energéticos, apoiar o gerenciamento do ciclo de vida dos ativos de TIC, observar as normas de descarte ambientalmente adequado de equipamentos eletroeletrônicos e fornecer indicadores periódicos que permitam o acompanhamento dos resultados obtidos em sustentabilidade, sem prejuízo dos níveis de serviço contratados.

4.53.3 A CONTRATADA deverá apresentar, trimestralmente, relatório contendo indicadores tais como:

4.53.3.1. Percentual de atendimentos remotos versus presenciais;

4.53.3.2. Quantidade estimada de deslocamentos evitados;

4.53.3.3. Quantidade de equipamentos identificados para reutilização;

4.53.3.4. Quantidade de equipamentos destinados ao descarte ambientalmente adequado; e

4.53.3.5. Iniciativas de melhoria relacionadas a Green IT e GreenOps implementadas ou propostas.

Indicação de marcas ou modelos

4.54. Não se aplica por tratar-se de contratação de serviços.

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

4.55. Não se aplica por tratar-se de contratação de serviços.

Da exigência de carta de solidariedade

4.56. Não se aplica por tratar-se de contratação de serviços.

Subcontratação

4.57. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual, em razão da natureza especializada dos serviços.

Da exigência de amostra

4.58. Não se aplica por tratar-se de contratação de serviços.

Garantia da contratação

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

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

4.60.1 A apólice de seguro-garantia permanecerá em vigor mesmo que a CONTRATADA não pague o prêmio nas datas convencionadas.

4.60.2 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.

4.60.3 A apólice de seguro-garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

4.60.4 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.

4.60.5 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 da CNEN/CDTN, 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.

4.61. Caso seja a garantia em dinheiro a modalidade de garantia escolhida pela CONTRATADA, deverá ser efetuada em favor do CNEN/CDTN, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

4.62. 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.

4.63. 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.

4.64. 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.

4.64.1 O título de capitalização deverá ser apresentado a CNEN/CDTN 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).

4.65. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, sob pena de não aceitação, o pagamento de:

4.65.1 Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

4.65.2 Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à CONTRATADA; e

4.65.3 Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela CONTRATADA.

4.66. 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 da CONTRATADA, independentemente de trânsito em julgado de decisão judicial.

4.67. 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.

4.68. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, a CONTRATADA 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.

4.69. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da CNEN/CDTN, contados da data em que for notificada.

4.70. A CNEN/CDTN executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

4.70.1 O emitente da garantia ofertada pela CONTRATADA deverá ser notificado pela CNEN/CDTN quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

4.70.2 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 n° 662, de 11 de abril de 2022.

4.71. 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 da CNEN/CDTN, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato.

4.71.1 A extinção da garantia na modalidade seguro-garantia observará a regulamentação da SUSEP.

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

4.72. 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.

4.73. A CONTRATADA autoriza A CNEN/CDTN a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Termo de Referência.

4.74. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela CNEN/CDTN com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

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

Instalação de escritório

4.76. **Considera-se imprescindível para a adequada execução dos serviços contratados que o fornecedor possua ou venha a instalar escritório contendo estrutura administrativa mínima, na região metropolitana de Belo Horizonte/MG, estendendo-se aos municípios do colar metropolitano de Belo Horizonte, pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar.**

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

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

4.77.1 580 (quinhentos e oitenta) usuários e aproximadamente 1.068 (hum mil e sessenta e oito) ativos de TIC, incluindo aproximadamente 722 (setecentos e vinte e dois) desktops, 150 (cento e cinquenta) notebooks, 93 (noventa e três) impressoras, 89 oitenta e nove switches, 2 (dois) appliances de firewalls e 12 (doze) servidores físicos;

4.77.2 Considerando as particularidades da prestação de serviços de Service Desk na CNEN/CDTN, pode-se citar como particularidades a distância entre prédios, a topografia do terreno da CNEN/CDTN, o transporte de equipamento e as intempéries climáticas; e

4.77.3 Parte do ambiente de TI apresenta características evidenciadas pela elevada quantidade de ferramentas especializadas, integrações complexas e processos operacionais altamente sofisticados.

4.77.4 Os perfis profissionais exigem:

4.77.4.1. elevada senioridade;

4.77.4.2. atuação em ambiente crítico;

4.77.4.3. contingência operacional;

4.77.4.4. constante atualização tecnológica; e

4.77.4.5. ferramentas corporativas de suporte, segurança e monitoramento.

4.78. A execução de parcela dos serviços de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC requer atuação presencial nas dependências da instituição em razão das características operacionais, de segurança e de continuidade dos serviços prestados pela organização.

4.79. A infraestrutura tecnológica contempla ativos críticos, tais como equipamentos de rede, servidores, estações de trabalho, dispositivos de segurança, sistemas de comunicação e recursos instalados em ambientes físicos controlados, cuja operação, manutenção, diagnóstico e recuperação de falhas demandam acesso direto aos equipamentos e interação presencial com usuários e unidades organizacionais.

4.80. Além disso, determinadas atividades de suporte técnico não podem ser integralmente executadas de forma remota, incluindo instalação e substituição de componentes de hardware, movimentação e inventário de ativos de TIC, atendimento a incidentes que envolvam falhas físicas de equipamentos, suporte a ambientes laboratoriais e especializados, acompanhamento de fornecedores em intervenções locais e atendimento imediato a situações que possam comprometer a disponibilidade dos serviços institucionais.

4.81. A presença física da equipe também se justifica pela necessidade de observância das políticas de segurança da informação da instituição, especialmente em ambientes que contenham informações sensíveis, infraestrutura crítica ou restrições de acesso, nos quais a atuação presencial possibilita maior controle operacional e redução dos riscos associados à indisponibilidade dos serviços.

4.82. **Ressalta-se que a exigência de execução presencial para determinadas atividades não caracteriza contratação por posto de trabalho nem dedicação exclusiva de mão de obra, constituindo apenas requisito operacional para a adequada prestação dos serviços, permanecendo o modelo contratual orientado à entrega dos resultados e ao atendimento dos níveis mínimos de serviço previstos na PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070, de 1º de junho de 2023.**

4.83. Considerando que a CNEN/CDTN mantém infraestrutura de TIC que suporta atividades de pesquisa, desenvolvimento tecnológico, laboratórios especializados e processos administrativos essenciais, torna-se necessária a disponibilidade de atendimento presencial para atividades de suporte técnico, administração de redes, operação de infraestrutura, manutenção de equipamentos, gestão de ativos e atendimento a incidentes críticos.

4.84. A execução local dessas atividades visa garantir a continuidade das operações institucionais, a segurança dos ativos de informação, a rápida resposta a ocorrências que afetem os serviços de TIC e o adequado suporte aos usuários internos, não sendo possível sua realização exclusiva por meios remotos sem prejuízo à eficiência e à disponibilidade dos serviços.

4.85. Em razão das características da infraestrutura tecnológica e da necessidade de atendimento tempestivo a incidentes e requisições que exijam intervenção física em equipamentos, ativos ou ambientes controlados, os serviços deverão possuir capacidade de execução presencial nas dependências do CONTRATANTE. Tal exigência constitui requisito de execução do serviço e não implica definição de postos de trabalho ou dedicação exclusiva de mão de obra, cabendo à CONTRATADA dimensionar os recursos necessários ao cumprimento dos níveis mínimos de serviço contratados.

4.86. Nesse sentido, **o Service Desk deverá ser instalado na CNEN/CDTN**. O quadro abaixo mostra a estimativa de atuação presencial necessária para cada função.

Função	Estimativa de atuação presencial
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação – Sênior	10%
Técnico em manutenção de equipamentos de informática – Sênior	100%
Técnico de Rede (Telecomunicações) – Pleno	100%
Analista de suporte computacional – Sênior	50%
Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	50%

4.87. **Matriz Referencial de Execução**

4.87.1 **Atividades predominantemente presenciais (50%)**

- Instalação e configuração física de estações de trabalho;
- Substituição e manutenção de componentes de hardware;
- Instalação de impressoras, scanners e demais periféricos;
- Atendimento de incidentes que demandem intervenção local;
- Inventário físico de ativos de TIC;
- Movimentação e remanejamento de equipamentos;
- Suporte a salas de reunião e recursos audiovisuais;
- Verificação de conectividade física e infraestrutura local;
- Apoio presencial a usuários em situações de indisponibilidade crítica.

4.88. **Atividades predominantemente remotas (50%)**

- Registro, classificação e encaminhamento de chamados;
- Atendimento de primeiro nível por telefone, portal ou correio eletrônico;
- Suporte remoto a sistemas corporativos;
- Configuração lógica de estações e softwares;
- Monitoramento de serviços e ativos de TIC;
- Tratamento de incidentes de software;
- Gestão de requisições de serviço;
- Elaboração de relatórios gerenciais e operacionais;
- Orientação e capacitação básica de usuários.

4.89. A contratada deverá manter capacidade operacional suficiente para executar atividades presenciais e remotas de forma integrada.

4.90. A distribuição efetiva dos atendimentos poderá variar durante a execução contratual, em função das necessidades da Administração, dos níveis de serviço estabelecidos e

do perfil das demandas registradas, sem caracterização de postos de trabalho ou dedicação exclusiva de mão de obra.

4.91. A matriz abaixo demonstra expressamente o significado de cada percentual bem como sua origem nos dados históricos ou no estudo técnico.

4.91.1 Matriz detalhada de atividades para licitação:

Atividade	Presencial	Remota	Perfil Predominante
Manutenção corretiva de hardware	Sim	Não	Técnico de Manutenção
Troca de componentes	Sim	Não	Técnico de Manutenção
Instalação de computadores	Sim	Não	Técnico de Manutenção
Inventário físico de ativos	Sim	Não	Técnico de Manutenção
Organização de racks	Sim	Não	Técnico de Redes
Cabeamento estruturado	Sim	Não	Técnico de Redes
Ativação física de pontos de rede	Sim	Não	Técnico de Redes
Inspeção de salas técnicas	Sim	Não	Técnico de Redes
Atendimento N1 por telefone	Não	Sim	Técnico de Suporte
Atendimento N1 por sistema de chamados	Não	Sim	Técnico de Suporte
Suporte remoto ao usuário	Não	Sim	Técnico de Suporte
Reset de senha	Não	Sim	Técnico de Suporte
Configuração remota de software	Não	Sim	Técnico de Suporte
Diagnóstico avançado de incidentes	Sim	Sim	Analista
Atendimento a incidentes críticos	Sim	Sim	Analista
Administração de soluções corporativas	Não	Sim	Analista
Monitoramento de ambiente	Não	Sim	Analista
Gestão da operação	Sim	Sim	Gerente
Reuniões de governança	Sim	Sim	Gerente
Relatórios gerenciais	Não	Sim	Gerente
Gestão de indicadores de desempenho	Não	Sim	Gerente
Gestão de riscos e continuidade	Sim	Sim	Gerente

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CNEN/CDTN:

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

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

5.1.3 Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

5.1.4 Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, quando aplicável;

5.1.5 Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

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

5.1.7 Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da CONTRATADA, 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 da CONTRATADA:

5.2.1 Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à CNEN/CDTN, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

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

5.2.3 Reparar quaisquer danos diretamente causados à CNEN/CDTN 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 CNEN/CDTN;

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

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

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

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

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

5.2.9 Fazer a transição contratual, quando for o caso.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de execução

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

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

6.1.2 Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho: definidas no Estudo Técnico Preliminar.

6.1.3 Cronograma de realização dos serviços: definido no tópico Requisitos temporais.

Local e horário da prestação dos serviços

6.2. Os serviços serão prestados no seguinte endereço:

6.2.1 **CDTN - Centro de Desenvolvimento da Tecnologia Nuclear**, localizado à Av. Presidente Antônio Carlos, 6627 - UFMG Campus Pampulha, 31.270-901, Belo Horizonte, MG.

6.3. Os serviços serão prestados no seguinte horário:

6.3.1 De segunda a sexta-feira, das 8h00min às 17h00min.

Rotinas a serem cumpridas

6.3.2 A execução contratual observará as rotinas abaixo:

6.3.2.1. Após a assinatura do contrato, será realizado no ambiente da CONTRATANTE, uma reunião inicial com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Termo de Referência, Edital e seus Anexos e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços; e

6.3.2.2. Deverão participar dessa reunião, no mínimo, o Gestor e os Fiscais do contrato, membro(s) da equipe técnica da CONTRATANTE, o Preposto e o Gerente da CONTRATADA a serem alocados na execução do contrato. A CONTRATADA terá o período de até 30 dias para se adequar, antes que os critérios de aferição sejam aplicados.

Materiais a serem disponibilizados

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

6.4.1 headset, para os atendentes de 1º. nível, permitindo que operem com as mãos livres para digitações no sistema; e

6.4.2 kit básico de ferramentas (chaves de fenda, Philips, Torx®, e outras que se fizeram necessárias) para permitir abertura de gabinetes de computadores.

Formas de transferência de conhecimento

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

6.5.1 A CNEN/CDTN/SETEC realizará repasse de conhecimento sobre as customizações e particularidades da ferramenta utilizada no ambiente aos atendentes, técnicos e analistas da CONTRATADA no uso do Sistema de Demandas no GLPI; e

6.5.2 A duração estimada do treinamento é de 2 horas.

6.5.3 A CONTRATADA será responsável por replicar o repasse de conhecimento recebido para outros membros da equipe caso houver aumento ou substituição de funcionários.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

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

6.6.1 O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que foram realizados deverão ser transferidos para a CONTRATANTE; e

6.6.2 Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, deverão ser transferidos para a CONTRATANTE, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da CONTRATANTE, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

6.7. Cada OS conterá o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo, conforme modelo descrito em anexo.

6.8. A CNEN/CDTN utiliza desde 2015 (contrato nº 005/2015/CDTN/DIGEA) a terceirização dos serviços de suporte. A tabela a seguir reflete a base histórica de pessoal alocado para atendimento aa CNEN/CDTN;

Função	Quantidade
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação – Sênior	**1**
Técnico em manutenção de equipamentos de informática – Sênior	**3**
Técnico de Rede (Telecomunicações) – Pleno	**1**
Analista de suporte computacional – Sênior	**2**
Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	**1**
Total	**8**

6.9. A quantidade média de chamados atendidos por mês está em 390 (trezentos e noventa);

6.10. A central de atendimento recebe uma média estimadas 20 (vinte) ligações telefônicas/dia; e

6.11. Considerando o aumento das atividades a serem atendidas, a adequação ao modelo proposto pela SGD/ME, o aumento da necessidade da equipe própria da CNEN/CDTN/SETEC em focar no apoio às áreas de negócio da CNEN/CDTN, é necessária a seguinte composição:

Função	Quantidade
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação – Sênior	**1**
Técnico em manutenção de equipamentos de informática – Sênior	**3**
Técnico de Rede (Telecomunicações) – Pleno	**1**
Analista de suporte computacional – Sênior	**2**
Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	**1**
Total	**8**

6.12. Conforme previsto na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, e alterações, a futura Contratada possuirá gestão sobre a equipe alocada no contrato, podendo realizar alterações na quantidade dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, desde que:

a) aloque ao menos 1 (um) profissional para cada perfil profissional previsto na Ordem de Serviço, respeitando a senioridade e qualificação profissional mínima requerida na Ordem de Serviço; e

b) demonstre previamente as medidas de compensação da redução do quantitativo por meio do emprego de recursos tecnológicos sem ônus adicional à contratante.

Mecanismos formais de comunicação

6.13. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a CNEN/CDTN e a CONTRATADA, os seguintes:

I) Ordem de Serviço;
II) Ata de Reunião;
III) Ofício;
IV) Sistema de abertura de chamados;
V) E-mails e Cartas;

6.14. Não serão aceitas comunicações via gravações de áudio e vídeo ou aplicativos tipo “Whatsapp”; e

6.15. Na reunião inicial do contrato, a CONTRATANTE e CONTRATADA fornecerão os e-mails institucionais para utilização durante a execução contratual.

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.16. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela CNEN/CDTN a tais documentos.

6.17. O “**Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo e Ciência”**, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA, e **“Termo de Ciência”**, a ser assinado por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação, encontram-se anexos ao Edital.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

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

7.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a CONTRATADA 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. A CONTRATADA designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto Contratado.

7.6. A CONTRATADA não necessitará manter preposto da empresa no local da execução do objeto.

7.7. A CNEN/CDTN poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que o a CONTRATADA designará outro para o exercício da atividade.

Reunião Inicial

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

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

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 CNEN/CDTN, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

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

Rotinas de Fiscalização

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

Fiscalização Técnica

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

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

7.14. Identificada qualquer inexatidão 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 de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CNEN/CDTN ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade.

Fiscalização Administrativa

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

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

Gestor do Contrato

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

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

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

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

7.21.4 Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo CONTRATADA, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações.

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

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

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

7.21.8 Receber e dar encaminhamento imediato:

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

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

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme previsto abaixo.

Quantidade de chamados (requisições e incidentes atendidos no prazo)	
Tópico	**Descrição**
Finalidade:	Controlar a quantidade de chamados atendidos dentro do prazo.
Meta a cumprir:	Maior ou igual a 95%
Instrumento de medição:	Controles do GLPI
Forma de acompanhamento:	Relatórios de monitoramento
Periodicidade:	Mensal
Mecanismo de cálculo:	(Total de chamados atendidos dentro do prazo/total de chamados aberto no mês) x 100
Início vigência:	60 dias da assinatura do contrato
Sanção:	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
Observações:	

Taxa de resolução em 1º nível	
Tópico	**Descrição**
Finalidade:	Medir a assertividade de atendimento
Meta a cumprir:	>= 80%
Instrumento de medição:	Controles do GLPI
Forma de acompanhamento:	Relatórios de monitoramento
Periodicidade:	Mensal
Mecanismo de cálculo:	(Total de chamados resolvidos diretamente pelo telessuporte / Total de chamados recebidos pela equipe de atendimento) x 100 %
Início vigência:	60 dias da assinatura do contrato
Sanção:	0,3% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
Observações:	

Nome: Índice de reabertura de chamados	
Tópico	**Descrição**
Finalidade:	Medir a precisão do atendimento ou retrabalho
Meta a cumprir:	<= 1%
Instrumento de medição:	Controles no GLPI
Forma de acompanhamento:	Relatório de monitoramento
Periodicidade:	Mensal
Mecanismo de cálculo:	(Total de chamados reabertos / Total de chamados resolvidos) x 100 %
Início vigência:	60 dias da assinatura do contrato
Sanção:	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
Observações:	

Nome: Índice de Satisfação do Usuário	
Tópico	**Descrição**

Finalidade:	Medir a satisfação média dos clientes no atendimento recebido
Meta a cumprir:	>= 4 pontos
Instrumento de medição:	Controles do GLPI
Forma de acompanhamento:	Relatório mensal
Periodicidade:	Mensal
Mecanismo de cálculo:	ISU = ΣNA / ΣCFM Onde: ISU: Índice de Satisfação dos Usuários ΣNA: Total das Notas de Avaliação ΣCFM: Total de Chamados Fechados no Mês
Início vigência:	60 dias após assinatura do contrato
Sanção:	0,5% + (0,1% para cada 1% abaixo da meta exigida)
Observações:	Os chamados que não forem avaliados pelos usuários, para fins de cálculos do ISU, receberão nota 4 (quatro).

Nome: Backlog	
Tópico	**Descrição**
Finalidade:	Indicar a evolução do backlog de Incidentes/Requisições, ou seja, o que ainda não foi resolvido no período avaliado
Meta a cumprir:	<= a 15% dos incidentes/requisições recebidos
Instrumento de medição:	Controles do GLPI
Forma de acompanhamento:	Relatório mensal
Periodicidade:	Mensal
Mecanismo de cálculo:	% Backlog= (Quantidade de Incidentes e Requisições abertos vencidos / Quantidade Total de Incidentes e Requisições abertos) * 100
Início vigência:	60 dias após assinatura do contrato
Sanção:	0,5% + (0,1% para cada 1% acima da meta exigida)
Observações:	

8.2. Os prazos para atendimento estão listados na tabela a seguir: Prazos máximos para início de tratamento e para solução de incidentes e requisições;

Prioridade	**Tempo de início do tratamento do chamado**	**Tempo máximo para a solução do chamado**
1	Em até 5 minutos	Em até 48 h ou em data posterior programada
2	Em até 5 minutos	Em até 24 h ou em data posterior programada
3	Em até 5 minutos	Em até 6 horas
4	Em até 5 minutos	Em até 4 horas
5	Em até 5 minutos	Em até 2 horas
6	Em até 5 minutos	Em até 1 hora
7	Em até 5 minutos	Em até 30 min

8.3. O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos níveis mínimos de serviço, e, caso não obedeçam, serão aplicadas as glosas correspondentes. O valor do pagamento mensal estará diretamente vinculado ao índice alcançado para os indicadores estabelecidos, sendo pago conforme resultado obtido e decrementado (cumulativamente) quando não forem atingidas as metas exigidas;

8.4. Além dos indicadores, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço determinados na tabela a seguir: Indicadores de Atendimento, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês.

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

8.5. Indicadores de Atendimento, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês.

8.6. A cada 10 (dez) pontos (soma dos graus) acumulados será descontado 1% (um por cento) do montante mensal a ser pago à CONTRATADA pelos serviços prestados.

8.7. As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais, e estão incluídas no limite máximo de 30% (trinta por cento) do pagamento mensal à CONTRATADA.

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

8.8.1 Não produziu os resultados acordados,

8.8.2 Deixou de executar, ou não executou com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

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

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

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

Sigla	Termo de Serviço	Referência	Pontuação
IA01	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	2
IA02	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	5
IA03	Deixar de notificar incidentes repetitivos**, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a	Por ocorrência	5

	equipe de governança de serviços de TI.		
IA04	Registrar uma solução em um chamado que não condiz com o solicitado inicialmente, ou registrá-la de forma incompleta sem a descrição das atividades realizadas.	Por ocorrência	2
IA05	Deixar de registrar qualquer ocorrência significativa para o histórico do chamado na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	2
IA06	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	5
IA07	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
IA08	Classificar um chamado incorretamente, ou seja, um incidente como requisição de serviço ou o oposto.	Por ocorrência	1
IA09	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores metas de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de indicador manipulado	5
IA010	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por movo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	5
IA011	Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por movo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	5
IA012	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	5
IA013	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
IA014	Incluir, excluir ou alterar regras de dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência	3
IA015	Deixar de comunicar o contratante da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades das equipes de Service Desk	Por ocorrência	1
IA016	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	1
IA017	Deixar de documentar os ICs e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e	Por ocorrência	5

	desenhos, imediatamente após sua inclusão ou exclusão do ambiente.		
IA018	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	1
IA019	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência	5
IA020	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI.	Por ocorrência	4
IA021	Deixar de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves	Por ocorrência	5
IA022	Deixar de realizar avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta.	Por ocorrência	4
IA023	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
IA024	Deixar de apresentar a proposta de execução de atividades na data acordada com o CONTRATANTE, quando de uma Requisição Planejada, ou apresentá-la de forma incompleta.	Por ocorrência	4
IA025	Não respeitar o cronograma apresentado em uma proposta de execução de atividades quando se tratar de uma Requisição Planejada.	Por ocorrência	4
IA026	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços	Por ocorrência	5
IA027	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
IA028	Deixar de apresentar no prazo definido por este Termo de Referência as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da CONTRATADA.	Por dia de atraso	5
IA029	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	4
IA030	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	5
IA031	Deixar a área especializada sem a designação do respectivo supervisor.	Por dia completo	5
IA032	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	3
IA033	Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por dia, para Cada Profissional	5
IA034	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno	Por ocorrência	10

	atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.		
IA035	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do datacenter e demais unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência	10
IA036	Deixar de comunicar o contratante da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	10
IA037	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI.	Por ocorrência	10
IA038	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas do CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	20
IA039	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.	Por ocorrência	20
IA040	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências neste documento, dentro do prazo definido de cinco dias úteis.	Por ocorrência	5
IA041	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	10
IA042	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	10
IA043	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
IA044	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas do CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades, em no máximo 24 horas após a notificação formal	Por ocorrência	10 pontos por dia incompleto que exceder as 24 horas
IA045	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	5

IA046	Deixar de comunicar o contratante da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de rede e conectividade	Por ocorrência	10
IA047	Deixar de apresentar ao CONTRANTE o impacto e o cronograma da solução do Problema no Tempo Máximo para Solução do Incidente do respectivo Incidente que deu origem ao Problema.	Por ocorrência	5
IA048	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações do contratante, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	Por ocorrência	50
IA049	Deixar de designar profissionais técnicos para cada área especializada, que serão os pontos focais para alinhamento técnico sobre demandas operacionais e projetos com a CONTRATANTE, de forma a manter a continuidade das atividades de forma eficiente.	Por ocorrência	5

8.10.1 No IA02, entende-se por “incidentes repetitivos” aqueles abertos por um mesmo usuário a respeito de uma mesma solicitação por mais de duas vezes em um período de 7 dias consecutivos.

8.10.2 Os chamados técnicos somente poderão serão encerrados, atestados e validados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e todos os produtos e serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e aprovada pela Equipe de Gestão do Contrato.

8.10.3 Uma requisição de serviço ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço ou incidente, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas.

8.10.4 Não serão aplicadas glosas referentes à avaliação dos IMRs e dos Termos de Serviço durante os primeiros 60 dias da assinatura do contrato por se tratar de período de adaptação da contratada ao contrato.

Recebimento

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

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

8.13. 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.

8.14. 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.

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

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

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

8.17.1 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;

8.18. 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.

8.19. A CONTRATADA 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.

8.20. 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.

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

8.22. 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.

8.23. 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.

8.24. 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:

8.24.1 Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pela CONTRATADA, 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.

8.24.2 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 a CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;

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

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

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

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

8.26. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pela CONTRATADA, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

8.27. 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

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

8.28.1 É de responsabilidade da CONTRATADA a adequação do GLPI aos critérios de aceitação, inspeção e teste para aferição dos Níveis Mínimos de Serviços. A CONTRATANTE monitorará os indicadores mensalmente em relatórios elaborados e apresentados pela CONTRATADA ao Fiscal do Contrato, podendo serem auditados e revalidados em qualquer tempo, mesmo que já entregues e validados pela CONTRATANTE.

Liquidação

8.29. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de 10 (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.

8.30. 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.

8.31. 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.

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

8.33. 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.

8.34. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

8.34.1 Verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

8.34.2 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.

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

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

8.37. Persistindo a irregularidade, a CNEN/CDTN deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada a CONTRATADA a ampla defesa.

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

Prazo de pagamento

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

8.40. No caso de atraso pela CNEN/CDTN, os valores devidos a CONTRATADA serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do **IPCA/IBGE** de correção monetária.

Forma de pagamento

8.41. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pela CONTRATADA.

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

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

8.43.1 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.

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

Reajuste

8.44. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em **21/10/2026**.

8.45. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido da CONTRATADA, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pela CNEN/CDTN, 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.

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

8.47. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, a CNEN/CDTN pagará a CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

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

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

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

8.51. O reajuste será realizado por apostilamento.

Cessão de Crédito

8.52. As cessões de crédito dependerão de prévia aprovação da CNEN/CDTN.

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

8.52.2 Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte da CONTRATADA (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.

8.52.3 O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (CONTRATADA) 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.

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

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

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

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

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Não 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 72 (setenta e duas) horas úteis.	Multa de 0,1% (um décimo por cento) sobre o valor da contratação por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela contratante, até o limite de 15 (quinze) dias úteis.
		Após o limite de 15 (quinze) dias úteis, aplicar-se-á multa de 2% (dois por cento) do valor da contratação.
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	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 0,5% (cinco décimos por cento) do valor da contratação.

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 a CONTRATADA:

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

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

9.3. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, a CONTRATADA 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 a CONTRATADA que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

9.4.1 **Advertência**, quando a CONTRATADA 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 de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;

9.4.4.2. Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do Contrato por dia de atraso injustificado, 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 1% (um por cento) do valor da contratação.

9.4.4.4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea "**c**", de 1% (um por cento) do valor da contratação.

9.4.4.5. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea "**b**", de 1% (um 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 0,5% (cinco décimos por cento) do valor da contratação.

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

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

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

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

9.8. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pela CNEN/CDTN a CONTRATADA, 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 10 (dez) 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 a CONTRATADA, 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 a CNEN/CDTN; 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 da CONTRATADA 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 a CONTRATADA, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

9.14. A CNEN/CDTN 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 da CONTRATADA 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 a CONTRATADA possua com o mesmo órgão ora Contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022

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

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

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

Regime de Execução

10.2. O regime de execução do contrato será por empreitada por Preço Global

Exigências de habilitação

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

Habilitação jurídica

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

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

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

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

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

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

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

10.11. 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 **do último exercício social**, já exigíveis e apresentados na forma da lei, comprovando, índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um), obtidos por meio da aplicação das seguintes fórmulas:

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

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante + Passivo Não Circulante}}$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

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% (dez por cento) do valor total estimado da contratação para o período de 12 (doze) meses – aplicável para o contrato de serviço continuado.

10.26. 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;

10.27. 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.

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

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

Qualificação Técnica

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

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

10.28.2 Sociedades empresárias estrangeiras atenderão à exigência por meio da apresentação, no momento da assinatura do contrato ou do aceite de instrumento equivalente, da solicitação de registro perante a entidade profissional competente no Brasil.

10.29. Comprovação de aptidão para execução de serviço similar, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação, ou do

item pertinente, por meio da apresentação de **certidões ou atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado**, ou pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

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

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

10.29.1.2. Atendimento N1 para ambiente com, no mínimo, **200 usuários** (representa aproximadamente 33% do quantitativo de usuários da CNEN/CDTN);

10.29.1.3. Administração de Central de Serviços de ambiente com, no mínimo, **200 usuários** (representa aproximadamente 33% do quantitativo de usuários da CNEN/CDTN); e

10.29.1.3.1. Os quantitativos exigidos representam apenas 1/3 do tamanho do ambiente da CNEN/CDTN (estimado em 580 usuários e aproximadamente 1.068 ativos de TIC, incluindo aproximadamente 722 desktops, 150 notebooks, 93 impressoras, 89 switches, 2 firewalls e 12 servidores físicos).

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

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

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

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

10.30. Declaração de que o fornecedor **possui ou instalará escritório na região metropolitana de Belo Horizonte, estendendo-se aos municípios do colar metropolitano de Belo Horizonte**, o que deverá ser comprovado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contado a partir da vigência do contrato.

10.31. 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.

10.32. 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

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

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

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

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

10.37. Serão aceitos registros de CNPJ de fornecedor matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

Documentação complementar para cooperativas

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

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

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

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

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

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

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

10.38.6.1. ata de fundação;

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

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

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

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

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

10.38.6.7. 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$ 2.318.513,52** (dois milhões, trezentos e dezoito mil, quinhentos e treze reais e cinquenta e dois centavos), para o período de 2 anos, conforme custos unitários apostos na tabela contida no item 1.1 acima, bem como na Planilha de Composição de Custos, anexa ao ETP.

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: 11501/113205 - Centro de Desenvolvimento da Tecnologia Nuclear - CNEN/CDTN;
II) Fonte de Recursos: 1000000000;
III) Programa de Trabalho: 229018;
IV) Elemento de Despesa: 339040;
V) Plano Interno: 20UX0002024;
VI) Valor Estimado da Contratação: R$ 2.318.513,52 (para o período de 2 anos).

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.

_____ **Integrante Requisitante** Marcos Flávio de Oliveira Chefe do SETEC	_____ **Integrante Técnico** Michel Lourenço Soares Martins Técnico - SETEC	_____ **Integrante Administrativo** Valéria Ferreira de C. Reis Chefe da SECGEC

Autoridade Máxima da Área de TIC
_____ Valéria Ferreira de Castro Reis Chefe Substituta da DIGEA

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Modelo de Termo de Referência para Contratação de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Lei nº 14.133, de 2021
Aprovado pela Secretaria de Governo Digital
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Atualização: ABR/2026

Belo Horizonte, na sua data de assinatura.

Aprovo,

Autoridade Competente
_____ Amenônia Maria Ferreira Pinto Diretora do CDTN