COMISSAO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR

Termo de Referência 298/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
298/2026	113202-COMISSAO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR	RITA DE CASSIA MONTEIRO	03/11/2026 13:10 (v 0.12)

Status

ASSINADO

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
V - prestação de serviços, inclusive os técnico-profissionais especializados/Serviço continuado sem dedicação exclusiva de mão de obra	614/2026	01342.002555/2026-25

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

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

Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares

(Processo Administrativo n° **01342.002555/2026-25**)

TERMO DE REFERÊNCIA

1.1. Contratação de serviços continuados de suporte técnico especializado de nível N3, organizados em sete itens mensais: I — Banco de Dados; II — Suporte Computacional Especializado; III — Servidores e Sistemas Operacionais; IV — Redes, Conectividade e Comunicação de Dados; V — Segurança da Informação; VI — DevSecOps Operacional e Automação; e VII — DevSecOps Avançado, Integração e Resposta Crítica, conforme especificações, condições e exigências estabelecidas neste Termo de Referência, mediante execução indireta, sem dedicação exclusiva de mão de obra, orientada à entrega de resultados, ao cumprimento de níveis mínimos de serviço e indicadores de desempenho, à rastreabilidade das atividades e ao pagamento por preço fixo mensal.

1.1.1. A presente contratação não implica transferência de competências institucionais, gestão estratégica da infraestrutura tecnológica ou poder decisório administrativo à Contratada, limitando-se à prestação de serviços técnicos especializados sob supervisão do Contratante, sendo executada sob regime de prestação de serviços continuados sem dedicação exclusiva de mão de obra, observadas as disposições da Lei nº 14.133/2021 e da IN SGD/ME nº 94/2022.

1.1.2 - A contratação não implica transferência da governança, da gestão estratégica ou do poder decisório sobre a infraestrutura tecnológica institucional à Contratada, limitando-se exclusivamente à sustentação técnica especializada de nível N3, não abrangendo atividades típicas de central de serviços, help desk, suporte ao usuário final ou atendimento operacional de primeiro e segundo níveis.

Item	Especificação	CATSER	Métrica ou Unidade de Medida	CÓD. PMC-TIC	Quantidade	Valor Unitário Mensal	Valor Total Mensal	Valor Total Anual
1	Serviços técnicos especializados de sustentação N3, Administrador de Banco de Dados - Junior	26980	Valor mensal do serviço	Não se aplica	1	R$ 14.105,00	R$ 14.105,00	R$ 169.260,00
2	Serviços técnicos especializados de sustentação N3, Analista de Suporte Computacional - Pleno	26980	Valor mensal do serviço	Não se aplica	1	R$ 15.186,16	R$ 15.186,16	R$ 182.233,92
3	Serviços técnicos especializados de sustentação N3, Administrador de Sistemas Operacionais - Pleno	26980	Valor mensal do serviço	Não se aplica	3	R$ 18.075,80	R$ 54.227,40	R$ 650.728,80
4	Serviços técnicos especializados de sustentação N3, Analista de Redes e de Comunicação de Dados - Júnior	26980	Valor mensal do serviço	Não se aplica	1	R$ 13.045,78	R$ 13.045,78	R$ 156.549,36
5	Serviços técnicos especializados de sustentação N3, Administrador em Segurança da Informação - Júnior	26980	Valor mensal do serviço	Não se aplica	1	R$ 19.475,46	R$ 19.475,46	R$ 233.705,52
6	Serviços técnicos especializados de sustentação N3, Analista DevSecOps – Júnior	26980	Valor mensal do serviço	Não se aplica	1	R$ 19.475,46	R$ 19.475,46	R$ 233.705,52

7	Serviços técnicos especializados de sustentação N3, Analista DevSecOps – Pleno	26980	Valor mensal do serviço	Não se aplica	1	R$ 26.513,31	R$ 26.513,31	R$ 318.159,72
Total							**R$ 162.028,57**	**R$ 1.944.342,84**

1.1.3. Os sete itens constituem Grupo Único e deverão ser adjudicados conjuntamente a uma única licitante, mediante proposta para a totalidade dos itens e julgamento pelo menor preço global do grupo, sem prejuízo da análise de aceitabilidade dos preços unitários.

1.1.4. A adjudicação conjunta não afasta a individualização dos escopos, dos preços unitários, das entregas, dos níveis mínimos de serviço, dos critérios de aceite, da medição e da fiscalização de cada item, permanecendo a Contratada responsável pela coordenação técnica e pelo resultado global da solução.

1.2. Os quantitativos referenciais da contratação correspondem a sete serviços mensais, distribuídos entre os itens definidos no item 1.1, observada a capacidade operacional equivalente a nove unidades referenciais de serviço, em razão de o Item 3 possuir quantidade três. Os quantitativos destinam-se à composição, dimensionamento e mensuração da solução, não caracterizando alocação fixa de profissionais, postos de trabalho ou dedicação exclusiva de mão de obra.

1.2.1. A capacidade operacional de referência corresponde à cobertura técnica simultânea dos sete domínios especializados, incluindo capacidade para atendimento concomitante de até três frentes técnicas independentes no Item 3 — Servidores e Sistemas Operacionais, sem vinculação a quantitativo fixo de profissionais.

1.2.2. O caráter referencial dos quantitativos não afasta a obrigatoriedade de preservação integral da capacidade operacional da solução, não podendo ser interpretado como autorização para redução de cobertura técnica, eliminação de especialidade, diminuição de senioridade, comprometimento da simultaneidade exigida ou redução da capacidade prevista para o Item 3.

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.3 Os serviços objeto da presente contratação são caracterizados como serviços comuns de TIC, ainda que de natureza técnica especializada, considerando que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos neste Termo de Referência por meio de especificações usuais de mercado, níveis mínimos de serviço, indicadores de desempenho, critérios de aceite, requisitos técnicos e mecanismos de medição e pagamento.

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.4 O serviço é enquadrado como continuado, considerando a necessidade permanente de sustentação da infraestrutura tecnológica institucional, manutenção da disponibilidade dos ambientes computacionais, suporte contínuo aos serviços críticos de TIC, mitigação de riscos operacionais, atendimento às necessidades de segurança cibernética e garantia da continuidade operacional do IPEN/CNEN-SP.

1.4.1. Para fins deste Termo de Referência, as expressões “serviço continuado”, “sustentação contínua”, “capacidade permanente”, “suporte contínuo” e outras de sentido equivalente referem-se à natureza continuada da necessidade institucional e da prestação contratual, não significando, por si só, regime de operação, plantão, sobreaviso ou atendimento ininterrupto 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. Os períodos de atendimento, as janelas operacionais e os níveis mínimos de serviço observarão as condições expressamente estabelecidas neste Termo de Referência, inclusive quanto ao atendimento crítico relacionado às atividades produtivas do IPEN/CNEN-SP.

Prazo de vigência

1.5. O prazo de vigência da contratação será de 12 (doze) meses, contado da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado sucessivamente até o limite de 10 (dez) anos, respeitados os limites dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133 /2021, desde que demonstradas a vantajosidade para a Administração, a manutenção das condições de habilitação da contratada e a adequação técnica da solução contratada.

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

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1. A presente contratação justifica-se pela necessidade institucional de assegurar sustentação técnica especializada da infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC do Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares – IPEN/CNEN-SP, considerando a elevada criticidade operacional dos ambientes tecnológicos utilizados para suporte às atividades administrativas, laboratoriais, científicas, operacionais, de pesquisa, produção e segurança institucional, conforme ETP item 2.1, item 2.2 e item 4.

2.1.1. O ambiente computacional institucional do IPEN/CNEN-SP é composto por infraestrutura tecnológica heterogênea e de elevada complexidade operacional, abrangendo servidores físicos e virtualizados, ativos de rede e conectividade, soluções de segurança cibernética, bancos de dados corporativos, sistemas institucionais sensíveis, plataformas de monitoramento tecnológico, mecanismos de continuidade operacional e ambientes especializados vinculados às atividades finalísticas da instituição.

2.1.2. A indisponibilidade, degradação de desempenho, falha operacional ou comprometimento de segurança dos ambientes tecnológicos institucionais pode ocasionar impactos relevantes à continuidade das atividades finalísticas do Instituto, especialmente quanto à continuidade das atividades de pesquisa e produção, disponibilidade dos serviços corporativos, segurança da informação institucional, integridade dos ativos tecnológicos e mitigação de riscos operacionais e cibernéticos.

2.1.3. A infraestrutura tecnológica do IPEN/CNEN-SP possui elevada complexidade operacional, abrangendo ambientes administrativos, de ensino, pesquisa, produção, inovação, laboratórios especializados e serviços corporativos críticos, com requisitos distintos de disponibilidade, desempenho, confidencialidade, integridade, rastreabilidade e continuidade operacional.

2.1.3.1. Entre os ambientes tecnológicos suportados encontram-se serviços direta ou indiretamente relacionados à produção de radioisótopos e radiofármacos, cuja continuidade depende da disponibilidade de sistemas, bancos de dados, servidores, redes, mecanismos de segurança, integrações e componentes de aplicação.

2.1.3.2. Os radionuclídeos utilizados nesses processos possuem características físicas que impõem janelas temporais limitadas de produção, processamento, controle e distribuição. Assim, atrasos na recuperação de falhas tecnológicas podem ocasionar perda de lotes, redução do período útil de utilização, descarte de materiais, necessidade de repetição de processos e impacto no atendimento de hospitais e clínicas.

2.1.3.3. A capacidade de resposta rápida não pode depender exclusivamente de acesso remoto, pois incidentes críticos poderão afetar os próprios mecanismos de conectividade, autenticação, acesso privilegiado, administração ou monitoramento.

2.1.3.4. Em razão dessa criticidade, a solução deverá manter todos os perfis tecnicamente aptos e previamente regularizados para atuação presencial quando acionados, sem que isso caracterize permanência contínua, posto de trabalho ou dedicação exclusiva.

2.1.4. Nesse contexto, a contratação destina-se exclusivamente à prestação de serviços técnicos especializados de nível N3 para sustentação de Banco de Dados; Suporte Computacional Especializado; Servidores e Sistemas Operacionais; Redes, Conectividade e Comunicação de Dados; Segurança da Informação; DevSecOps Operacional e Automação; e DevSecOps Avançado, Integração e Resposta Crítica, relacionados à sustentação da infraestrutura crítica de TIC, não contemplando atividades típicas de central de

serviços, help desk, suporte ao usuário final ou atendimento operacional de primeiro e segundo níveis, conforme delimitado no ETP.

2.1.5. A contratação é necessária para assegurar sustentação técnica especializada, contínua e mensurável da infraestrutura crítica de TIC do IPEN/CNEN-SP, com execução orientada a resultados, sem dedicação exclusiva de mão de obra, mediante níveis mínimos de serviço, indicadores de desempenho, ordens de serviço, relatórios técnicos e aceite formal da fiscalização.

2.1.6. Embora os serviços estejam organizados por domínios técnicos especializados, sua execução é operacionalmente integrada, compartilhando infraestrutura, ativos tecnológicos, ferramentas, processos e mecanismos de monitoramento, razão pela qual a contratação será realizada em grupo único.

2.1.7. A organização técnica deverá observar os sete itens definidos no ETP, mantendo-se a individualização de seus escopos, resultados, preços, níveis mínimos de serviço, critérios de aceite, medição e fiscalização. Essa individualização possui finalidade exclusivamente técnica e não representa autonomia operacional, adjudicação separada ou execução independente entre os itens.

2.1.8. Os serviços especializados abrangidos pela presente contratação possuem características técnicas distintas, demandando competências operacionais específicas, metodologias próprias, ferramentas especializadas e conhecimentos técnicos compatíveis com cada domínio tecnológico. As atividades são executadas de forma coordenada e frequentemente simultânea sobre os mesmos ativos tecnológicos institucionais.

2.1.9**.** A organização do objeto em domínios técnicos especializados contribui para a definição clara das responsabilidades, das entregas, dos critérios de medição e dos níveis mínimos de serviço aplicáveis a cada componente da solução, sem prejuízo de sua execução integrada por uma única contratada, responsável pela coordenação entre todas as especialidades e pelo resultado global da contratação.

2.1.10 **-** Embora o objeto esteja organizado em domínios técnicos especializados, tais domínios não constituem soluções autônomas ou independentes, mas sim componentes de uma única solução de sustentação da infraestrutura de Tecnologia da Informação do IPEN/CNEN-SP, executada de forma contínua, integrada e coordenada. A opção pelo julgamento e adjudicação em Grupo Único observa o disposto no art. 40 da Lei nº 14.133/2021, tendo sido previamente analisada a viabilidade técnica e econômica do parcelamento do objeto. A equipe de planejamento concluiu que a divisão da solução comprometeria a integração funcional entre as especialidades técnicas, aumentaria a quantidade de interfaces contratuais, dificultaria a responsabilização pelos resultados, ampliaria os riscos operacionais e reduziria a eficiência da fiscalização contratual, razão pela qual a contratação conjunta representa a alternativa mais vantajosa para a Administração.

2.1.10.1. As atividades relacionadas à administração de bancos de dados, servidores e sistemas operacionais, suporte computacional especializado, conectividade, redes de comunicação, segurança da informação, automação, pipelines, integrações e práticas DevSecOps compartilham a mesma infraestrutura física e lógica, ativos tecnológicos, ferramentas corporativas, processos de gerenciamento, mecanismos de monitoramento, gestão de mudanças, tratamento de incidentes e ações de continuidade operacional.

2.1.10.2. Na execução cotidiana dos serviços, é frequente que uma única ocorrência demande atuação simultânea de diferentes especialidades técnicas. Incidentes envolvendo indisponibilidade de aplicações, falhas de infraestrutura, degradação de desempenho, eventos de segurança cibernética, atualizações de ambiente, recuperação de desastres, substituição de equipamentos, alterações de configuração e implementação de melhorias normalmente exigem atuação coordenada entre todos os domínios técnicos abrangidos pelo objeto contratual.

2.1.10.3. A eventual contratação por fornecedores distintos acarretaria significativa ampliação dos riscos operacionais, com potencial ocorrência de conflitos de responsabilidade, dificuldades na coordenação técnica, aumento dos tempos de atendimento e de recuperação dos serviços, duplicidade de procedimentos, perda de rastreabilidade das ações executadas, fragmentação da fiscalização contratual e comprometimento da continuidade operacional da infraestrutura tecnológica institucional.

2.1.10.4. Dessa forma, a adjudicação por Grupo Único constitui a alternativa tecnicamente mais adequada e vantajosa para a Administração, por assegurar unidade de gestão, responsabilização integral da futura contratada, padronização dos procedimentos técnicos, integração operacional entre todos os serviços especializados, maior eficiência na execução contratual, simplificação da fiscalização e preservação da disponibilidade, da segurança e da continuidade dos serviços essenciais do IPEN/CNEN-SP.

2.1.10.5. A Contratada responderá integralmente pela execução da solução contratada e pelo atendimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos, independentemente da distribuição interna de suas equipes, da organização de suas especialidades técnicas ou da forma de gerenciamento dos recursos humanos empregados na execução contratual.

2.1.10.6. A contratação integrada também fortalece a governança da solução, assegurando maior rastreabilidade das atividades executadas, padronização dos procedimentos técnicos, redução de conflitos operacionais entre fornecedores, melhoria da gestão contratual, responsabilização objetiva pelos resultados e maior eficiência da fiscalização baseada em indicadores de desempenho.

2.1.10.7**.** Sob a perspectiva econômica e administrativa, a adjudicação por Grupo Único reduz a quantidade de interfaces contratuais, evita sobreposição de atividades, diminui custos de coordenação e fiscalização, reduz retrabalho decorrente de conflitos de responsabilidade e favorece a gestão integrada dos níveis mínimos de serviço, sem prejuízo da competitividade, uma vez que a solução utiliza serviços e perfis profissionais usualmente ofertados pelo mercado especializado de TIC.

2.1.10.8. A capacidade de atendimento conjunto aos sete itens e a existência de mercado fornecedor compatível com a modelagem em Grupo Único foram objeto de pesquisa de mercado específica, juntada aos autos, a qual identificou contratações públicas comparáveis e empresas com capacidade multidisciplinar para a execução integrada dos domínios abrangidos, inclusive DevSecOps, não tendo sido constatada restrição indevida à competitividade.

2.1.10.9. A pesquisa de mercado possui finalidade de validação da capacidade de oferta e da competitividade da modelagem, não substituindo a pesquisa formal de preços nem constituindo garantia quanto ao número efetivo de participantes no certame.

2.1.11. A solução deverá contemplar atuação técnica especializada nos sete itens da contratação, abrangendo banco de dados, suporte computacional especializado, servidores e sistemas operacionais, redes, conectividade e comunicação de dados, segurança da informação, automação, pipelines, integrações, práticas DevSecOps, análise de incidentes complexos, mitigação de vulnerabilidades e apoio à continuidade operacional.

2.1.12. A contratação possui ainda como objetivo fortalecer os mecanismos institucionais de governança de TIC, gestão de riscos tecnológicos, segurança cibernética e continuidade operacional, em conformidade com as diretrizes estratégicas constantes do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC CNEN 2025–2027, o qual estabelece como objetivos institucionais a modernização da infraestrutura tecnológica, o fortalecimento da segurança da informação, a melhoria da governança de TIC e o alinhamento estratégico das ações de tecnologia às necessidades institucionais da CNEN e de suas unidades técnico-científicas.

2.1.13. A adoção de serviços especializados em Segurança da Informação, Banco de Dados, Infraestrutura Computacional, Redes e DevSecOps decorre da necessidade institucional de sustentação dos ambientes tecnológicos críticos, mitigação dos riscos de indisponibilidade, tratamento especializado de incidentes complexos e fortalecimento da resiliência operacional da infraestrutura tecnológica institucional.

2.1.14. O PDTIC CNEN 2025–2027 estabelece expressamente a necessidade de fortalecimento da infraestrutura tecnológica, gestão de riscos, modernização dos ambientes computacionais e implementação de medidas relacionadas à segurança cibernética, indicando como prioridades institucionais a melhoria da infraestrutura, a redução da dependência tecnológica, a ampliação da segurança da informação e o fortalecimento dos mecanismos de continuidade operacional e proteção dos ativos institucionais.

2.1.15. A contratação proposta encontra-se aderente às diretrizes estabelecidas no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC CNEN 2025–2027, especialmente quanto:

I – ao fortalecimento da governança de TIC;
II – à sustentação da infraestrutura tecnológica institucional;
III – à melhoria dos mecanismos de segurança cibernética;
IV – à mitigação de riscos tecnológicos;
V – à ampliação da resiliência operacional dos ambientes críticos;
VI – à modernização da infraestrutura computacional institucional;
VII – ao alinhamento das ações de TIC aos objetivos estratégicos institucionais da CNEN.

2.1.16. A presente contratação observa as disposições da IN SGD/ME nº 94/2022, especialmente quanto à necessidade de planejamento da contratação, definição objetiva da solução, gestão baseada em resultados, mitigação de riscos operacionais e fortalecimento da governança de TIC.

2.1.17. A modelagem da solução foi organizada em sete itens técnicos especializados: Banco de Dados; Suporte Computacional Especializado; Servidores e Sistemas Operacionais; Redes, Conectividade e Comunicação de Dados; Segurança da Informação; DevSecOps Operacional e Automação; e DevSecOps Avançado, Integração e Resposta Crítica. Essa organização permite maior especialização operacional, definição objetiva das responsabilidades, adequada mensuração dos resultados e fiscalização individualizada das entregas, mantendo-se a execução integrada por uma única Contratada.

2.1.18. A execução integrada da solução encontra-se alinhada às medidas de tratamento constantes do Mapa de Riscos, especialmente quanto à necessidade de evitar fragmentação das responsabilidades, conflitos entre fornecedores, aumento dos tempos de diagnóstico e recuperação, perda de rastreabilidade e comprometimento da continuidade dos serviços críticos de TIC.

2.1.19. A solução deverá operar de forma integrada aos processos institucionais de gerenciamento, monitoramento e controle da infraestrutura tecnológica, permitindo rastreabilidade das atividades executadas, acompanhamento contínuo da execução contratual, fiscalização baseada em níveis mínimos de serviço e utilização de indicadores objetivos de desempenho, em conformidade com as boas práticas de governança de TIC aplicáveis à Administração Pública Federal.

2.1.20. A definição dos quantitativos da contratação observou critérios relacionados à complexidade operacional do ambiente tecnológico institucional, necessidade de sustentação contínua da infraestrutura crítica de TIC, volume global de ocorrências relacionadas à área de infraestrutura e segurança computacional, necessidade de atuação técnica especializada e requisitos relacionados à continuidade operacional e mitigação de riscos tecnológicos. Para fins de dimensionamento técnico da solução, foram considerados registros históricos de ocorrências operacionais e demandas relacionadas à infraestrutura tecnológica institucional, utilizados exclusivamente como referência quantitativa e estatística da complexidade operacional do ambiente computacional do Instituto.

2.1.21. Os registros históricos apresentados possuem finalidade exclusivamente estatística e referencial para apoio ao dimensionamento da contratação, não caracterizando contratação de central de serviços, help desk, suporte ao usuário final ou serviços de atendimento N1/N2.

2.1.22. A contratação pretendida encontra fundamento nos princípios da eficiência, continuidade do serviço público, governança, segurança institucional, economicidade, planejamento e gestão de riscos, observando as disposições da Lei nº 14.133/2021, da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, da Portaria SGD/MGI nº 1.070 /2023, da Política de Segurança da Informação da CNEN – POSIC/CNEN, da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD e das diretrizes constantes do PDTIC CNEN 2025–2027.

2.1.22.1**.** Para fins de consolidação da instrução processual e rastreabilidade das providências adotadas em atendimento ao Parecer nº 03319/2026/NLC/ELIC/PGF/AGU, registra-se a juntada da Nota Técnica SESIC nº 31/2026 — Rastreabilidade do Atendimento ao Parecer, documento SEI nº **4072690**, destinada a relacionar as recomendações jurídicas, os documentos de fundamentação correspondentes e as providências administrativas de saneamento dos artefatos da contratação, preservada a necessária compatibilidade entre o Estudo Técnico Preliminar nº 35/2026, o presente Termo de Referência, o Mapa de Riscos, o edital e a minuta contratual.

2.2. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual da CNEN 2026 e alinhada ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC CNEN 2025–2027, conforme detalhamento a seguir:

1. ID PCA no PNCP: 00402552000126-0-000004/2026;
2. Data de publicação no PNCP: 13/05/2025;
3. Identificador da Futura Contratação: 113202-614/2026;

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

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	**Objetivos Estratégicos**
N1	Fortalecer a continuidade operacional e a disponibilidade da infraestrutura tecnológica institucional
N2	Aprimorar os mecanismos institucionais de segurança da informação e proteção cibernética
N3	Garantir sustentação especializada dos ambientes críticos de TIC utilizados pelas áreas finalísticas do IPEN/CNEN-SP
M1	Promover melhoria contínua da governança de TIC e da gestão da infraestrutura tecnológica
M2	Mitigar riscos tecnológicos e fortalecer os mecanismos institucionais de proteção da informação

ALINHAMENTO AO PDTIC CNEN 2025-2027			
ID	**Ação do PDTIC**	**ID**	**Meta do PDTIC associada**
A1	Modernização e sustentação da infraestrutura tecnológica institucional	**M1**	Garantir disponibilidade e continuidade dos serviços críticos de TIC
A2	Fortalecimento dos mecanismos institucionais de segurança cibernética	**M2**	Mitigar riscos operacionais e vulnerabilidades tecnológicas
A3	Aprimoramento da governança e monitoramento da infraestrutura de TIC	**M3**	Assegurar sustentação especializada compatível com ambientes críticos
A4	Redução da dependência tecnológica e fortalecimento da resiliência operacional	**M4**	Ampliar a capacidade institucional de resposta a incidentes críticos
A5	Implementação de medidas relacionadas à gestão de riscos e proteção dos ativos tecnológicos	**M5**	Fortalecer a segurança institucional e a proteção da informação

2.3.1**.** O alinhamento da contratação às diretrizes institucionais de sustentabilidade encontra respaldo no Documento PLS — CNEN 2024–2027, juntado aos autos sob o registro SEI nº **4072674**, em complementação à justificativa constante do item 4.9.2 do Estudo Técnico Preliminar nº 35/2026.

2.3.1.1**.** A contratação de serviços especializados de sustentação N3 contribui para o uso racional da infraestrutura tecnológica, a eficiência operacional e a adoção de procedimentos eletrônicos de gestão e fiscalização, admitida a execução remota quando tecnicamente viável e autorizada, sem prejuízo da atuação presencial necessária à continuidade e à segurança dos ambientes críticos.

2.3.1.2**.** O registro documental destina-se à demonstração do alinhamento institucional requerido no item 19(b) do Parecer nº 03319/2026/NLC/ELIC/PGF/AGU, sem modificar o objeto, os níveis mínimos de serviço ou as condições de execução estabelecidas neste Termo de Referência.

2.4. Modelo de execução remota e presencial

2.4.1. A solução deverá contemplar capacidade de execução remota e presencial, conforme a natureza da demanda, não sendo tecnicamente adequada a adoção de modelo exclusivamente remoto.

2.4.2. A execução presencial será exigida sempre que necessária à inspeção, diagnóstico, recuperação, instalação, configuração, substituição, isolamento ou validação de ativos físicos e lógicos, ou quando os mecanismos de acesso remoto estiverem indisponíveis, comprometidos ou não forem autorizados por razões de segurança.

2.4.3. Os ativos abrangidos encontram-se distribuídos em prédios e instalações do IPEN/CNEN-SP, inclusive ambientes especializados sujeitos a controle de acesso, proteção física, radioproteção e protocolos operacionais próprios.

2.4.4. A obrigação de atuação presencial não implica alocação fixa de profissionais, dedicação exclusiva de mão de obra ou manutenção de postos permanentes, devendo a Contratada organizar os recursos necessários para atendimento das demandas e dos níveis mínimos de serviço.

2.4.5. A presença física será determinada pela natureza e criticidade do atendimento, mediante Ordem de Serviço ou acionamento realizado por qualquer dos canais institucionais admitidos neste Termo de Referência, observado o disposto nos requisitos de abertura, registro, classificação e rastreabilidade das demandas.

2.4.6. Para demandas classificadas como críticas que exijam atuação presencial, a Contratada deverá iniciar a mobilização presencial em até 30 (trinta) minutos e apresentar-se no local indicado em até 1 (uma) hora, contadas do primeiro acionamento válido realizado por qualquer dos canais institucionais admitidos, quando os elementos disponíveis naquele momento já permitirem a caracterização da necessidade de atuação presencial, observados os critérios de criticidade, registro e medição definidos neste Termo de Referência e no IMR.

2.4.7. Para demandas classificadas como de alta prioridade, mas não críticas, cuja natureza exija atuação presencial, a apresentação no local deverá ocorrer em até 2 (duas) horas contadas do registro/classificação da demanda, sem prejuízo dos demais prazos de resposta, contorno e solução estabelecidos neste Termo de Referência e no IMR.

2.4.8. Os prazos não implicam obrigação de sede, filial, residência de profissionais ou instalação permanente em determinada distância geográfica, cabendo à Contratada organizar sua capacidade de mobilização para cumprimento dos níveis mínimos de serviço.

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

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

3.2. A solução de TIC consiste na contratação de serviços continuados de suporte técnico especializado de nível N3 para sustentação integrada da infraestrutura tecnológica do IPEN/CNEN-SP, abrangendo os sete itens definidos neste Termo de Referência, mediante execução indireta orientada a resultados, baseada em níveis mínimos de serviço, indicadores objetivos de desempenho, critérios de aceite e mecanismos de rastreabilidade operacional.

3.3. A solução foi estruturada para atendimento das necessidades relacionadas à sustentação dos ambientes críticos de infraestrutura tecnológica institucional, observando a elevada complexidade operacional dos ambientes

computacionais utilizados pelo Instituto e a necessidade de manutenção contínua da disponibilidade, integridade, confiabilidade e segurança dos serviços de TIC que suportam as atividades administrativas, laboratoriais, científicas, operacionais, de pesquisa e produção do IPEN/CNEN-SP.

3.4. A contratação contempla serviços especializados voltados aos sete itens da solução, abrangendo administração de bancos de dados, suporte computacional especializado, sustentação de servidores e sistemas operacionais, redes, conectividade e comunicação de dados, segurança da informação, automações, pipelines, integrações e mecanismos DevSecOps, observados os requisitos de continuidade operacional, gestão de riscos tecnológicos e proteção dos ativos críticos.

3.5. A solução deverá possuir capacidade técnica compatível com ambientes tecnológicos de elevada complexidade operacional, abrangendo atuação preventiva, corretiva, adaptativa e evolutiva sobre os ativos e serviços de infraestrutura tecnológica utilizados pelas diversas áreas institucionais do IPEN/CNEN-SP.

3.6. A solução encontra-se organizada nos seguintes itens técnicos:

I — Banco de Dados;
II — Suporte Computacional Especializado;
III — Servidores e Sistemas Operacionais;
IV — Redes, Conectividade e Comunicação de Dados;
V — Segurança da Informação;
VI — DevSecOps Operacional e Automação;
VII — DevSecOps Avançado, Integração e Resposta Crítica.

3.6.1. Os sete itens constituem componentes técnicos interdependentes de uma única solução de sustentação da infraestrutura tecnológica institucional, reunidos em Grupo Único e executados de forma integrada por uma única Contratada.

3.7. A segmentação técnica da solução busca assegurar maior aderência entre os serviços executados e os respectivos ambientes tecnológicos institucionais, promover especialização operacional compatível com a criticidade da infraestrutura, ampliar a eficiência da fiscalização contratual e fortalecer a continuidade operacional dos serviços de TIC. A segmentação do escopo possui caráter exclusivamente técnico, mantendo-se a execução integrada da solução por uma única Contratada.

3.8. Os serviços especializados compreenderão, entre outras atividades correlatas:

I — administração, sustentação, otimização e recuperação de bancos de dados;
II — suporte computacional especializado e tratamento de falhas avançadas de infraestrutura;
III — administração e sustentação de servidores e sistemas operacionais;
IV — sustentação de redes, conectividade e comunicação de dados;
V — administração de controles de segurança, gestão de vulnerabilidades e resposta a incidentes;
VI — automação operacional, sustentação de pipelines e integração de controles de segurança ao ciclo de implantação;
VII — análise e resposta a ocorrências complexas envolvendo aplicações, integrações, automações e múltiplos domínios tecnológicos.

3.9. A solução deverá operar de forma integrada aos processos institucionais de governança, monitoramento, gerenciamento e controle da infraestrutura tecnológica do IPEN/CNEN-SP, permitindo acompanhamento contínuo da execução contratual, controle das atividades executadas, rastreabilidade operacional e fiscalização baseada em desempenho e conformidade técnica.

3.10. A execução contratual deverá observar as diretrizes institucionais relacionadas à segurança da informação, gestão de riscos tecnológicos, controle de acessos privilegiados, proteção de ativos críticos, continuidade dos serviços de TIC e conformidade com a Política de Segurança da Informação da CNEN – POSIC/CNEN, com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC CNEN 2025–2027 e com as boas práticas de governança aplicáveis à Administração Pública Federal.

3.11. Considerando o ciclo de vida da solução, a contratação contempla não apenas a execução operacional dos serviços especializados, mas também atividades relacionadas ao suporte contínuo da infraestrutura tecnológica

institucional, análise de falhas, mitigação de vulnerabilidades, tratamento de incidentes complexos, apoio à melhoria contínua dos ambientes computacionais e fortalecimento da resiliência operacional dos serviços críticos de TIC.

3.12. A solução deverá permitir evolução operacional compatível com as necessidades institucionais futuras, possibilitando adequações relacionadas à expansão da infraestrutura tecnológica, mudanças arquiteturais, atualização de componentes críticos, aperfeiçoamento dos mecanismos de segurança cibernética e fortalecimento contínuo dos controles relacionados à disponibilidade e proteção dos serviços institucionais de TIC.

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

I – aumento da disponibilidade dos serviços tecnológicos institucionais;
II – fortalecimento da segurança da informação e proteção cibernética;
III – redução de riscos operacionais relacionados à infraestrutura crítica;
IV – melhoria da capacidade institucional de resposta a incidentes;
V – ampliação da resiliência operacional dos ambientes computacionais;
VI – fortalecimento dos mecanismos de continuidade operacional;
VII – aprimoramento da governança e fiscalização dos serviços especializados de TIC.

3.14. A solução encontra-se alinhada às diretrizes estratégicas estabelecidas no PDTIC CNEN 2025–2027, especialmente quanto às iniciativas relacionadas à modernização da infraestrutura tecnológica, fortalecimento da segurança cibernética, melhoria da governança de TIC, mitigação de riscos tecnológicos e sustentação dos ambientes críticos utilizados pelas unidades técnico-científicas da CNEN.

3.15. A execução contratual será orientada à entrega de resultados, cumprimento de níveis mínimos de serviço, resolução de incidentes especializados e sustentação dos ambientes tecnológicos institucionais, não caracterizando fornecimento de mão de obra, postos de trabalho ou mera disponibilização de profissionais. A futura contratada responderá integralmente pela coordenação técnica entre todos os domínios especializados previstos nesta contratação.

3.15.1. Em atendimento ao item 57(a) do Parecer nº 03319/2026/NLC/ELIC/PGF/AGU, registra-se que a avaliação da aplicabilidade do Catálogo de Soluções de TIC com Condições Padronizadas da Secretaria de Governo Digital encontra-se documentada no Documento de Pesquisa — Justificativa de Inaplicabilidade do Catálogo SGD, registrado no SEI sob o nº **4072687**.

3.15.1.1. A análise documental complementa o item 8.16 do Estudo Técnico Preliminar nº 35/2026, considerando as características da solução integrada de sustentação especializada N3, organizada em sete serviços integrantes de Grupo Único, e a avaliação das condições padronizadas eventualmente aplicáveis ao objeto.

3.15.1.2. A referência à justificativa documental não afasta a obrigação de observar condições padronizadas efetivamente aplicáveis à contratação, conforme previsto na IN SGD/ME nº 94/2022, destinando-se exclusivamente a registrar a motivação técnica e administrativa da modelagem adotada.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de Negócio:

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

4.1.1. Garantir sustentação técnica especializada da infraestrutura crítica de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC do IPEN/CNEN-SP, assegurando suporte avançado compatível com a complexidade operacional dos ambientes tecnológicos institucionais, conforme ETP item 2 e item 5.

4.1.2. Assegurar manutenção contínua da disponibilidade, integridade, confiabilidade e segurança dos serviços de infraestrutura tecnológica utilizados pelas áreas administrativas, laboratoriais, científicas, operacionais, de pesquisa e produção do Instituto.

4.1.3. Disponibilizar suporte técnico especializado de nível N3 para tratamento de incidentes complexos e falhas críticas, abrangendo os sete itens da contratação e assegurando a sustentação de bancos de dados, infraestrutura computacional, servidores, sistemas operacionais, redes, conectividade, mecanismos de segurança, sistemas críticos, automações, pipelines de implantação, integrações e componentes DevSecOps necessários à continuidade dos ambientes institucionais.

4.1.4. Permitir atuação técnica especializada voltada à sustentação avançada da infraestrutura computacional institucional, incluindo administração de banco de dados, suporte computacional, ambientes de virtualização, sistemas operacionais, conectividade, redes corporativas, monitoramento tecnológico e segurança da informação.

4.1.5. Garantir aderência da solução às diretrizes institucionais relacionadas à governança de TIC, gestão de riscos tecnológicos, continuidade operacional, segurança cibernética e proteção dos ativos tecnológicos institucionais.

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

4.1.7. A execução dos serviços deverá observar os fluxos institucionais relacionados à prevenção, tratamento, resposta e comunicação de incidentes cibernéticos, considerando a inserção do IPEN/CNEN-SP na Rede Federal de Gestão de Incidentes Cibernéticos – ReGIC, coordenada pelo Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República – GSI/PR.

4.1.8. Permitir acompanhamento contínuo da execução contratual mediante utilização de mecanismos de rastreabilidade operacional, monitoramento dos serviços executados, indicadores objetivos de desempenho e níveis mínimos de serviço – SLA.

4.1.9. Viabilizar execução contratual baseada em resultados, observando critérios objetivos de desempenho, conformidade técnica, controle operacional e eficiência na prestação dos serviços especializados.

4.1.10. Garantir compatibilidade da solução com os objetivos estratégicos estabelecidos no Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC CNEN 2025–2027, especialmente quanto à sustentação da infraestrutura tecnológica, fortalecimento da segurança cibernética, melhoria da governança de TIC e mitigação de riscos tecnológicos.

4.1.11**.** Reduzir os riscos de dependência operacional da futura contratada mediante exigência de documentação técnica atualizada, transferência contínua de conhecimento, utilização de padrões de mercado, reversibilidade dos serviços, preservação do domínio institucional sobre informações, configurações e acessos e adoção de procedimentos formais de transição contratual.

4.1.12. Garantir que a solução possua capacidade operacional compatível com ambientes computacionais críticos, permitindo atuação preventiva, corretiva, adaptativa e evolutiva sobre os serviços de infraestrutura tecnológica do IPEN/CNEN-SP.

4.1.13. Assegurar que os serviços especializados sejam executados de forma integrada aos processos institucionais de gerenciamento, monitoramento, controle operacional e fiscalização técnica da infraestrutura tecnológica institucional.

Requisitos de Capacitação

4.2. Não faz parte do escopo da contratação a realização de capacitação técnica na utilização dos recursos relacionados ao objeto da presente contratação. A presente contratação não contempla treinamento formal destinado à equipe técnica do Contratante como obrigação principal da Contratada, considerando que o objeto consiste na prestação de serviços técnicos especializados em sustentação N3 da infraestrutura de TIC, executados diretamente por profissionais especializados da futura contratada.

4.2.1.Eventuais orientações operacionais, esclarecimentos técnicos, repasse de conhecimento relacionado às atividades executadas e transferência de informações necessárias à continuidade operacional deverão ocorrer

de forma acessória e inerente à execução contratual, sem caracterização de serviço formal de treinamento ou capacitação.

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

4.2.3. Sempre que solicitado pela fiscalização contratual, a Contratada deverá apresentar documentação apta a demonstrar a qualificação profissional, experiência, capacitação, treinamentos, certificações ou demais evidências relacionadas à aptidão técnica de seus profissionais para execução dos serviços contratados, observada a compatibilidade com o domínio tecnológico efetivamente executado.

4.2.4. A exigência de qualificação, capacitação, atualização técnica ou certificação dos profissionais envolvidos na execução contratual não caracteriza obrigação de treinamento a ser prestado pela Administração, tampouco implica ingerência na gestão interna da Contratada, constituindo requisito destinado a assegurar capacidade técnica mínima, segurança operacional, continuidade dos serviços críticos de TIC, qualidade das intervenções e adequada observância dos níveis mínimos de serviço definidos neste Termo de Referência.

4.2.5. As certificações, capacitações ou comprovações técnicas deverão guardar pertinência com os serviços especializados de sustentação N3, admitindo-se certificações ou comprovações equivalentes relacionadas, conforme o caso, a administração de banco de dados, suporte computacional, sistemas operacionais, redes e comunicação de dados, segurança da informação, gestão de vulnerabilidades, continuidade operacional, monitoramento de infraestrutura, automação, pipelines, integração contínua, entrega contínua, DevOps, DevSecOps ou tecnologias correlatas ao objeto contratado.

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; A contratação deverá observar, ainda, a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023 com as alterações posteriores, especialmente a Portaria SGD/MGI nº 5.921, de 22 de julho de 2026, a Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025, a Política de Segurança da Informação e Comunicação da CNEN — POSIC/CNEN, aprovada pela Portaria PR/CNEN nº 11/2021, a Política de Gestão de Riscos da CNEN, instituída pela Portaria CNEN-PR nº 013/2018, e as diretrizes de governança digital estabelecidas pelas Portarias CNEN-PR nº 41/2020 e nº 42/2020.

4.3.1. A execução contratual deverá observar as diretrizes institucionais relacionadas à Política de Segurança da Informação e Comunicação – POSIC/CNEN, ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC CNEN 2025–2027, às práticas de governança de TIC adotadas pela Administração Pública Federal e aos normativos internos relacionados à proteção dos ativos tecnológicos institucionais. Os requisitos definidos para a presente contratação observam a criticidade dos ambientes tecnológicos institucionais, a necessidade de continuidade operacional dos serviços de TIC e as medidas preventivas constantes do Mapa de Riscos da contratação.

4.3.1.1. A contratação deverá observar, no que couber, a Lei nº 14.133/2021, a Lei nº 13.709/2018 — LGPD, a Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, com as alterações posteriores, especialmente a Portaria SGD/MGI nº 5.921, de 22 de julho de 2026, e a Portaria SGD/MGI nº 6.055/2025, a Política de Segurança da Informação e Comunicação da CNEN — POSIC /CNEN, a Política de Gestão de Riscos da CNEN e as diretrizes de governança digital estabelecidas pelas Portarias CNEN-PR nº 41/2020 e nº 42/2020.

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

4.3.3. A Contratada, seus empregados, prepostos e colaboradores deverão manter absoluto sigilo sobre arquiteturas, credenciais, ativos tecnológicos, ambientes computacionais, informações institucionais, configurações, documentos técnicos e dados acessados durante a execução contratual, inclusive após o encerramento do contrato.

4.3.4. Não será admitida a subcontratação integral do objeto nem das parcelas principais correspondentes aos sete itens técnicos. A subcontratação de atividades meramente acessórias, instrumentais ou de apoio dependerá de autorização prévia e expressa do Contratante, permanecendo a Contratada integralmente responsável pelos resultados, pela coordenação técnica, pela segurança das informações, pela qualidade dos serviços e pelo cumprimento dos níveis mínimos de serviço.

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

4.3.6. A Contratada deverá observar integralmente as normas relacionadas à segurança da informação, continuidade operacional, proteção de ativos tecnológicos, segurança cibernética e gestão de riscos tecnológicos aplicáveis ao ambiente institucional do IPEN/CNEN-SP.

Requisitos de Manutenção

4.4. A solução deverá contemplar suporte técnico especializado contínuo relacionado à sustentação operacional da infraestrutura tecnológica institucional, abrangendo atuação preventiva, corretiva, adaptativa e evolutiva sobre os ambientes computacionais sob escopo contratual.

4.4.1. A Contratada deverá possuir capacidade operacional para tratamento de incidentes complexos, falhas críticas de infraestrutura, indisponibilidades de serviços tecnológicos, vulnerabilidades de segurança e eventos relacionados à continuidade operacional dos ambientes institucionais.

4.4.2. Não será exigida amostra, prova de conceito ou demonstração técnica prévia, considerando que o objeto consiste na prestação de serviços continuados especializados de sustentação N3, cuja conformidade será aferida mediante requisitos de habilitação técnica, níveis mínimos de serviço, critérios de aceite, ordens de serviço, indicadores de desempenho, Instrumento de Medição de Resultado e fiscalização contratual.

4.4.3. A solução deverá possibilitar apoio técnico especializado relacionado à atualização de componentes críticos de infraestrutura, revisão de configurações, aplicação de configurações seguras, ajustes operacionais e mitigação de vulnerabilidades no âmbito da sustentação N3, sem caracterizar auditoria independente, consultoria estratégica ou projeto estruturante de cibersegurança.

4.4.4. A Contratada deverá observar os requisitos institucionais relacionados à continuidade operacional, contingência tecnológica, recuperação de falhas críticas e preservação da disponibilidade dos serviços essenciais de TIC.

4.4.5. A solução deverá possuir capacidade técnica compatível com ambientes tecnológicos heterogêneos, contemplando integração operacional entre diferentes componentes de infraestrutura computacional.

Requisitos Temporais

4.5. Na execução dos serviços, deverão ser observados os seguintes prazos e indicadores mínimos de desempenho, em conformidade com a criticidade da demanda, os registros e evidências dos atendimentos realizados pelos canais institucionais admitidos, as ordens de serviço, os relatórios técnicos, as evidências operacionais e o aceite da fiscalização técnica:

Indicador	Criticidade	Meta	Início da contagem	Encerramento / evidência

Tempo para início efetivo do atendimento técnico especializado	Crítica	≤ 30 min	Horário do primeiro acionamento válido realizado por qualquer dos canais institucionais admitidos	Primeiro atendimento técnico efetivo registrado
Tempo de resposta inicial	Alta	≤ 1 hora	Registro/classificação do chamado	Primeiro atendimento técnico efetivo
Tempo de resposta inicial	Média	≤ 4 horas	Registro/classificação do chamado	Primeiro atendimento técnico efetivo
Tempo de resposta inicial	Baixa	≤ 8 horas	Registro/classificação do chamado	Primeiro atendimento técnico efetivo
Tempo para contorno ou mitigação	Crítica	≤ 4 horas	Horário do primeiro acionamento válido, quando os elementos já permitirem sua caracterização como crítica; caso a criticidade somente se torne objetivamente identificável posteriormente, considerar o momento em que surgirem os elementos suficientes, vedado reinício posterior	Restabelecimento provisório, mitigação comprovada ou solução definitiva
Tempo para solução definitiva	Crítica	≤ 8 horas	Mesmo critério da linha anterior	Restabelecimento integral e validação técnica
Tempo para solução definitiva	Alta	≤ 8 horas	Registro/classificação	Restabelecimento integral e validação técnica
Tempo para solução definitiva	Média	≤ 24 horas	Registro/classificação	Restabelecimento integral e validação técnica
Tempo para solução definitiva	Baixa	≤ 48 horas	Registro/classificação	Restabelecimento integral e validação técnica
Cumprimento agregado dos demais prazos aplicáveis aos chamados críticos	Crítica	≥95% ao mês, excluído o indicador de início em 30 min, cuja meta individual é 100%	Ocorrências críticas cujo prazo contratual se torne exigível no período, inclusive abertas após o vencimento	Relatório extraído da ferramenta de gestão

4.5.1. Os marcos de início e encerramento dos prazos serão aqueles definidos na tabela do item 4.5. Para as ocorrências críticas, será considerado como marco inicial o horário do primeiro acionamento válido realizado por qualquer dos canais institucionais admitidos, quando os elementos disponíveis naquele momento já permitirem sua caracterização como crítica. A posterior formalização, registro, triagem, classificação, encaminhamento interno ou aceite pela Contratada não reiniciará nem postergará a contagem.

4.5.1.1. A classificação inicial da criticidade decorrerá dos critérios objetivos estabelecidos neste Termo de Referência e será registrada pelo Contratante ou por mecanismo institucional autorizado. A Contratada poderá apresentar solicitação tecnicamente fundamentada de reclassificação, sem suspensão ou reinício dos prazos em curso, produzindo eventual alteração efeitos somente após formalização pelos responsáveis autorizados do Contratante.

4.5.1.2. A posterior formalização, registro ou revisão da classificação não alterará o marco temporal originário da ocorrência quando os elementos existentes no momento do primeiro acionamento válido já permitirem sua caracterização segundo os critérios contratuais. Caso a criticidade somente se torne objetivamente identificável posteriormente, o marco correspondente será aquele em que surgirem os elementos suficientes para sua caracterização, vedado o reinício ou postergação da contagem em razão de formalização, triagem, reclassificação, encaminhamento interno ou aceite posterior pela Contratada.

4.5.2. A classificação de criticidade observará o impacto institucional, a indisponibilidade do serviço afetado, a abrangência operacional da ocorrência e o risco à continuidade dos serviços essenciais.

4.5.2.1. O prazo de 30 (trinta) minutos para ocorrências críticas refere-se ao início efetivo da atuação técnica especializada, não sendo suficiente mera confirmação automática de recebimento, resposta administrativa, atribuição do chamado ou comunicação genérica de ciência. Para caracterização do atendimento deverão existir evidências de que profissional tecnicamente habilitado assumiu a ocorrência e iniciou diagnóstico, análise, contenção, recuperação ou escalonamento técnico pertinente.

4.5.3. Os serviços possuem natureza continuada durante toda a vigência contratual, nos termos do item 1.4.1, observados os períodos de cobertura, as janelas operacionais e os níveis mínimos de serviço definidos neste Termo de Referência.

4.5.4. Os tempos máximos de atendimento, resposta, contorno e solução são os estabelecidos neste Termo de Referência e no respectivo Instrumento de Medição de Resultado, observados os critérios de criticidade operacional e impacto institucional.

4.5.5. A Contratada deverá possuir capacidade de atuação compatível com a criticidade dos ambientes tecnológicos institucionais, incluindo suporte em situações emergenciais relacionadas à indisponibilidade de serviços críticos de TIC.

4.5.6. Os atendimentos relacionados a incidentes críticos deverão observar priorização operacional compatível com o impacto causado à continuidade das atividades institucionais.

4.5.7. O descumprimento injustificado dos prazos de resposta, contorno ou solução deverá ser considerado na apuração do Instrumento de Medição de Resultado — IMR, podendo ensejar glosa proporcional e demais medidas contratuais cabíveis.

4.5.8. Indicadores de Nível de Serviço e Ínstrumento de Medição de Resultado - IMR

4.5.8.1. A execução contratual será acompanhada mediante indicadores objetivos de desempenho vinculados aos níveis mínimos de serviço, permitindo mensuração da qualidade da prestação dos serviços especializados e subsidiando a aplicação do Ínstrumento de Medição de Resultado – IMR.

Indicador	Criticidade	Meta	Forma de Medição	Evidência	Tratamento no IMR

Tempo para início efetivo do atendimento técnico especializado	Crítica	**≤ 30 minutos**	Aferição individual de cada ocorrência crítica, contada a partir do primeiro acionamento válido realizado por qualquer dos canais institucionais admitidos	Registro do primeiro acionamento válido e evidência do primeiro atendimento técnico efetivo	**Meta individual de 100%. Cada ocorrência será aferida separadamente, vedada compensação por desempenho obtido em outros chamados ou incorporação ao indicador agregado mensal dos demais prazos críticos.**
Tempo de resposta inicial	Alta	≤ 1 hora	Comparação entre registro /classificação do chamado e primeiro atendimento técnico efetivo	Registro da ferramenta de gestão	Comporá a avaliação mensal do IMR conforme cumprimento do prazo aplicável
Tempo de resposta inicial	Média	≤ 4 horas	Comparação entre registro /classificação do chamado e primeiro atendimento técnico efetivo	Registro da ferramenta de gestão	Comporá a avaliação mensal do IMR conforme cumprimento do prazo aplicável
Tempo de resposta inicial	Baixa	≤ 8 horas	Comparação entre registro /classificação do chamado e primeiro atendimento técnico efetivo	Registro da ferramenta de gestão	Comporá a avaliação mensal do IMR conforme cumprimento do prazo aplicável
Tempo para contorno ou mitigação	Crítica	≤ 4 horas	Aferição do prazo aplicável à ocorrência crítica segundo o marco temporal definido neste Termo de Referência	Registro técnico, evidência operacional ou restabelecimento provisório comprovado	Integrará o **indicador agregado mensal dos demais prazos críticos**
Tempo para solução definitiva	Crítica	≤ 8 horas	Aferição do prazo aplicável à ocorrência crítica segundo o marco temporal definido neste Termo de Referência	Restabelecimento integral e validação técnica	Integrará o **indicador agregado mensal dos demais prazos críticos**

Tempo para solução definitiva	Alta	≤ 8 horas	Comparação entre registro /classificação e restabelecimento integral	Encerramento técnico e validação	Comporá a avaliação mensal do IMR conforme cumprimento do prazo aplicável
Tempo para solução definitiva	Média	≤ 24 horas	Comparação entre registro /classificação e restabelecimento integral	Encerramento técnico e validação	Comporá a avaliação mensal do IMR conforme cumprimento do prazo aplicável
Tempo para solução definitiva	Baixa	≤ 48 horas	Comparação entre registro /classificação e restabelecimento integral	Encerramento técnico e validação	Comporá a avaliação mensal do IMR conforme cumprimento do prazo aplicável
Cumprimento agregado dos demais prazos aplicáveis aos chamados críticos	Crítica	**≥ 95% ao mês**	Relação entre ocorrências críticas cujos demais prazos contratuais tenham sido cumpridos e o total de ocorrências críticas com prazo exigível no período, excluído o indicador de início efetivo do atendimento em até 30 minutos	Relatório extraído da ferramenta de gestão e evidências correspondentes	Indicador mensal específico dos demais prazos críticos
Mobilização presencial	Crítica	Início da mobilização presencial em até 30 (trinta) minutos e apresentação no local em até 1 (uma) hora, quando exigível, conforme o item 2.4.6	Comparação entre o marco de acionamento válido aplicável e os registros de início da mobilização e chegada	Registro do acionamento, mobilização e apresentação no local	Comporá o IMR quando a ocorrência demandar atuação presencial

4.5.8.1.1. O indicador de início efetivo do atendimento técnico especializado das ocorrências críticas em até 30 (trinta) minutos possui meta individual de 100% das ocorrências críticas computáveis e será aferido de forma independente, não sendo admitida sua compensação por desempenho superior em outros chamados, sua diluição em média mensal ou sua incorporação ao indicador agregado dos demais prazos críticos.

4.5.8.1.2. O indicador agregado mensal dos demais prazos aplicáveis às ocorrências críticas compreenderá os prazos de contorno, mitigação, solução e demais prazos críticos expressamente definidos neste Termo de Referência, excluído o indicador de início efetivo do atendimento em até 30 (trinta) minutos, devendo alcançar índice mínimo de 95% no período de aferição.

4.5.8.1.3. Para fins de cálculo do indicador agregado mensal dos demais prazos críticos, deverão ser computadas todas as ocorrências cujo respectivo prazo contratual tenha se tornado exigível no período de aferição, ainda que permaneçam abertas após seu vencimento, vedada sua exclusão do denominador em razão da ausência de encerramento.

4.5.8.1.4. Quando não houver ocorrência computável no período para determinado indicador cuja fórmula dependa da existência de chamados ou eventos, o resultado será registrado como “não aplicável”, não se presumindo cumprimento ou descumprimento exclusivamente em razão da inexistência de denominador.

4.5.8.1.5. Para fins de aferição dos níveis mínimos de serviço, somente serão consideradas como atendimento, contorno, mitigação ou solução as ações técnicas efetivamente realizadas e demonstradas por evidências objetivas e verificáveis.

4.5.8.1.6. A simples confirmação automática de recebimento, alteração de status, distribuição interna, aceite administrativo, abertura de chamado perante terceiros ou registro de providência não executada não caracterizará, isoladamente, o cumprimento das obrigações contratuais.

4.5.8.1.7. A solução de contorno deverá demonstrar redução ou eliminação temporária do impacto da ocorrência, mediante evidência técnica compatível com a natureza do serviço afetado.

4.5.8.1.8. A reabertura decorrente de solução tecnicamente inadequada não eliminará os registros temporais anteriores nem autorizará o reinício artificial do prazo. A fiscalização avaliará, mediante evidências, se houve continuidade da ocorrência ou novo evento independente.

4.5.8.1.9.A suspensão dos prazos somente será admitida nas hipóteses expressamente previstas neste Termo de Referência, mediante comprovação do impedimento, identificação da parte responsável, registro dos horários de início e término da suspensão e validação pela fiscalização, vedado o reinício integral da contagem após o encerramento do impedimento.

4.5.8.1.10. Quando a execução presencial depender de liberação de acesso por unidade institucional competente, inclusive Radioproteção ou Segurança Institucional, eventual impedimento formal, objetivo, comprovado e não imputável à Contratada poderá justificar a suspensão exclusivamente do prazo diretamente afetado, pelo período efetivo do impedimento. A ocorrência deverá conter registros de início e término, identificação da autoridade responsável e validação da fiscalização. A ausência de documentação, aptidão, credenciamento ou providência de responsabilidade da Contratada não autorizará suspensão. A liberação de acesso implicará retomada da contagem pelo saldo remanescente, vedado o reinício integral do prazo.

4.5.8.2. O descumprimento reiterado dos níveis mínimos de serviço poderá ensejar aplicação de glosas proporcionais, observados contraditório, ampla defesa e limites previstos contratualmente.

4.5.8.3. A medição da execução contratual ocorrerá mediante os registros e evidências dos atendimentos realizados pelos canais institucionais admitidos, Ordens de Serviço, relatórios técnicos, indicadores de desempenho, evidências operacionais e aceite da fiscalização técnica.

4.5.8.4. Para fins do indicador de reincidência, somente será considerada reincidente nova ocorrência cuja análise técnica demonstre possuir a mesma causa raiz de incidente anteriormente tratado e encerrado, não sendo suficiente a mera semelhança de sintomas, ativo envolvido ou efeito observado.

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.6. A solução deverá observar integralmente os requisitos institucionais relacionados à segurança da informação, segurança cibernética, continuidade operacional, proteção de dados institucionais e mitigação de riscos tecnológicos.

4.6.1. A Contratada deverá adotar mecanismos de controle de acesso, rastreabilidade operacional, registro das atividades executadas, proteção das credenciais utilizadas e monitoramento das ações realizadas no ambiente institucional.

4.6.2. Os acessos concedidos aos profissionais da Contratada deverão observar o princípio do menor privilégio, segregação funcional, limitação operacional, controle administrativo pelo Contratante, rastreabilidade e registro auditável das atividades executadas.

4.6.3. A Contratada deverá comunicar imediatamente ao Contratante qualquer incidente de segurança da informação, comprometimento de credenciais, vulnerabilidade crítica identificada ou evento que possa representar risco à infraestrutura tecnológica institucional.

4.6.4. A solução deverá apoiar os mecanismos institucionais relacionados à mitigação de vulnerabilidades, resposta a incidentes cibernéticos, proteção de ativos críticos e fortalecimento da resiliência operacional da infraestrutura tecnológica do IPEN/CNEN-SP.

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

4.6.5. A Contratada deverá observar requisitos relacionados ao registro de logs operacionais, rastreabilidade de ações administrativas, preservação de evidências digitais e conformidade com procedimentos institucionais de auditoria e segurança.

4.6.5.1. Os acessos administrativos deverão ser nominais, individualizados, rastreáveis e compatíveis com o princípio do menor privilégio, sendo vedado o uso de contas compartilhadas, salvo exceções tecnicamente justificadas e formalmente autorizadas pela Administração.

4.6.5.2. Os acessos administrativos privilegiados deverão observar segregação funcional compatível com as atribuições executadas, utilização individualizada de credenciais, rastreabilidade operacional, trilhas de auditoria e revogação imediata em caso de substituição, desligamento ou determinação da Administração.

4.6.5.3. A fiscalização poderá determinar, a qualquer tempo, revisão, suspensão ou revogação de acessos administrativos concedidos à Contratada, especialmente em caso de substituição de profissionais, encerramento de demanda, suspeita de uso indevido, incidente de segurança ou necessidade de segregação funcional.

4.6.6. A execução contratual deverá observar integralmente os princípios e requisitos previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, especialmente quanto à confidencialidade, integridade e proteção das informações institucionais eventualmente acessadas durante a prestação dos serviços.

4.6.7. A Contratada deverá observar os princípios da finalidade, adequação, necessidade, segurança, prevenção e responsabilização no tratamento de dados pessoais ou institucionais eventualmente acessados durante a execução contratual.

4.6.8. A Contratada deverá comunicar imediatamente ao Contratante qualquer incidente de segurança, vazamento, acesso indevido, perda, alteração, destruição ou tratamento inadequado de dados pessoais ou institucionais.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

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

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

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

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

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

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

Requisitos de Projeto e de Implementação

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

4.10.1. A execução dos serviços deverá observar a arquitetura tecnológica, os padrões, procedimentos, configurações e controles definidos pelo IPEN/CNEN-SP, preservando a compatibilidade com os ambientes institucionais existentes e evitando alterações não autorizadas que possam comprometer a disponibilidade, integridade, segurança ou continuidade dos serviços de TIC.

4.10.2. As intervenções técnicas deverão ser previamente registradas por meio dos mecanismos definidos pelo Contratante e, quando envolverem alterações em ambientes de produção, deverão observar os procedimentos institucionais de gestão de mudanças, incluindo, quando aplicável, planejamento da intervenção, avaliação de impacto, definição de janela de execução, procedimento de retorno (*rollback*) e registro das evidências técnicas correspondentes.

4.10.3. A Contratada deverá executar as atividades de sustentação N3 utilizando práticas compatíveis com a criticidade dos ambientes institucionais, abrangendo diagnóstico, correção, configuração, atualização, otimização, automação, integração e demais intervenções necessárias à manutenção da disponibilidade e segurança da infraestrutura tecnológica.

4.10.4. Nos serviços relacionados a automação, pipelines, integração contínua, entrega contínua, DevOps e DevSecOps, deverão ser preservados os controles institucionais de versionamento, rastreabilidade, segregação de funções, gestão de credenciais e registro das alterações realizadas.

4.10.5. Toda documentação, configuração, procedimento, script, automação, código, artefato técnico ou conhecimento produzido especificamente no âmbito da execução contratual deverá ser disponibilizado ao Contratante, quando aplicável, de forma atualizada e suficiente para assegurar a continuidade operacional e reduzir riscos de dependência tecnológica da Contratada.

Requisitos de Implantação

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

4.11.1. A implantação dos serviços deverá ocorrer mediante planejamento e mobilização da Contratada, em articulação com a fiscalização técnica, sem interrupção indevida dos serviços tecnológicos existentes e observando a criticidade dos ambientes institucionais.

4.11.2. No início da execução contratual, a Contratada deverá realizar as atividades necessárias à adequada assunção dos serviços, incluindo conhecimento do ambiente, identificação dos procedimentos operacionais aplicáveis, definição dos canais de comunicação e escalonamento e habilitação controlada dos acessos necessários à execução das atividades.

4.11.3. A concessão de acessos aos ambientes tecnológicos dependerá de autorização do Contratante e deverá observar os requisitos de segurança da informação, segregação funcional, menor privilégio, individualização das credenciais e rastreabilidade estabelecidos neste Termo de Referência.

4.11.4. A implantação não poderá resultar em transferência de responsabilidade pela gestão da infraestrutura institucional à Contratada, permanecendo com o IPEN/CNEN-SP as competências de governança, gestão, fiscalização, autorização de mudanças e definição das diretrizes tecnológicas.

4.11.5. A Contratada deverá assegurar que os profissionais mobilizados estejam devidamente qualificados e, quando necessária atuação presencial em áreas submetidas a controles específicos, atendam previamente aos requisitos institucionais de acesso, segurança ocupacional, proteção física e radioproteção aplicáveis.

4.11.6. A mobilização inicial deverá contemplar os sete domínios técnicos integrantes da contratação: Banco de Dados; Suporte Computacional Especializado; Servidores e Sistemas Operacionais; Redes, Conectividade e Comunicação de Dados; Segurança da Informação; DevSecOps Operacional e Automação; e DevSecOps Avançado, Integração e Resposta Crítica.

Requisitos de Garantia e Manutenção

4.12. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e suas atualizações.

4.12.1. A Contratada deverá assegurar, durante toda a vigência contratual, a qualidade, continuidade e conformidade dos serviços executados, responsabilizando-se pela correção, sem ônus adicional para o Contratante, de falhas, erros, inconsistências ou inadequações decorrentes de atividades realizadas no âmbito da contratação.

4.12.2. A correção de falhas relacionadas aos serviços executados deverá observar os níveis mínimos de serviço, prazos, prioridades e critérios estabelecidos neste Termo de Referência, nas respectivas Ordens de Serviço e no Instrumento de Medição de Resultado – IMR.

4.12.3. A responsabilidade da Contratada pela correção dos serviços executados não se confunde com garantia de equipamentos, softwares ou soluções de terceiros pertencentes ao ambiente tecnológico do IPEN /CNEN-SP, salvo quando eventual falha decorrer comprovadamente de intervenção realizada pela própria Contratada.

4.12.4. A Contratada deverá prestar os serviços de manutenção e sustentação previstos nesta contratação durante toda a vigência contratual, compreendendo, conforme aplicável, atividades preventivas, corretivas, adaptativas e evolutivas relacionadas aos sete domínios técnicos integrantes do objeto.

Requisitos de Experiência Profissional

4.13. Os serviços de suporte, deverão ser executados por profissionais devidamente qualificados e capacitados nos respectivos domínios técnicos, utilizando os recursos, métodos e ferramentas necessários à adequada prestação dos serviços, sem vinculação indevida a marca ou fabricante específico.

4.14. Para fins de qualificação técnico-operacional, a licitante deverá comprovar experiência anterior na execução de serviços de sustentação especializada de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação — TIC, compatíveis em características, complexidade e abrangência com o objeto desta contratação.

4.14.1. A comprovação será realizada mediante apresentação de um ou mais atestados de capacidade técnica, emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que demonstrem experiência na prestação de serviços continuados de sustentação, operação, administração ou suporte especializado de infraestrutura de TIC.

4.14.2. Os atestados apresentados deverão demonstrar experiência em ambiente integrado envolvendo, no mínimo, os seguintes domínios:

I — banco de dados;
II — servidores ou sistemas operacionais;
III — redes, conectividade ou comunicação de dados; e
IV — segurança da informação.

4.14.3. Para fins de comprovação das capacidades relacionadas aos itens de DevSecOps, serão admitidos atestados que evidenciem experiência em uma ou mais das seguintes atividades:

I — automação de infraestrutura ou de processos operacionais;
II — sustentação ou administração de pipelines;
III — integração contínua ou entrega contínua — CI/CD;
IV — gestão de configuração e implantação automatizada;
V — integração de controles de segurança ao ciclo de desenvolvimento, implantação ou operação;
VI — sustentação de aplicações, integrações ou ambientes críticos; ou
VII — práticas DevOps ou DevSecOps.

4.14.4. Será admitido o somatório de atestados para comprovação da capacidade técnico-operacional, desde que o conjunto dos documentos demonstre experiência compatível com a natureza integrada e a complexidade do objeto.

4.14.5. Não será exigida a comprovação de execução anterior dos sete itens em um único contrato, nem identidade absoluta entre as denominações dos serviços constantes dos atestados e aquelas utilizadas neste Termo de Referência, desde que seja possível identificar compatibilidade funcional entre as atividades comprovadas e o objeto da contratação.

4.14.6. Não serão exigidos fabricante, marca, tecnologia específica, quantitativo idêntico de profissionais, estrutura organizacional determinada, dedicação exclusiva de mão de obra ou execução anterior em ambiente nuclear, salvo quando demonstrada justificativa técnica específica e indispensável à execução do objeto.

4.14.7. Os atestados deverão conter informações suficientes para identificação do emitente, do contratado, do objeto executado, do período de execução e das características relevantes dos serviços, admitida a realização de diligência para esclarecimento ou confirmação das informações apresentadas.

4.14.8. A Administração poderá solicitar contratos, ordens de serviço, declarações, relatórios, notas fiscais ou outros documentos complementares exclusivamente para confirmar informações constantes dos atestados, vedada a criação de requisito de habilitação não previsto no edital.

4.14.9. A qualificação técnico-operacional será avaliada em relação ao conjunto da solução reunida em Grupo Único, sem prejuízo da verificação da capacidade da licitante para executar os diferentes domínios técnicos abrangidos pelos sete itens.

Requisitos de Formação da Equipe

4.15. Os serviços deverão ser prestados por profissionais com qualificação compatível com a natureza especializada da sustentação N3 da infraestrutura de TIC, observados os domínios técnicos previstos neste Termo de Referência, os níveis de criticidade dos ambientes suportados e os requisitos de segurança da informação, monitoramento de infraestrutura, gestão de vulnerabilidades, continuidade operacional, automação de infraestrutura, pipelines, integração contínua, entrega contínua, DevOps e DevSecOps.

4.16. A comprovação da qualificação poderá ocorrer por meio de formação acadêmica, cursos técnicos, certificações profissionais, treinamentos, experiência profissional, atestados, declarações, comprovação de atuação em ambientes compatíveis ou outros documentos equivalentes relacionados aos domínios de banco de dados, suporte computacional, sistemas operacionais, redes e comunicação de dados, segurança da informação, monitoramento de infraestrutura, gestão de vulnerabilidades e continuidade operacional.

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

4.16.2. As certificações profissionais eventualmente exigidas ou apresentadas deverão possuir relação direta com as atividades efetivamente executadas, sendo admitidas certificações equivalentes ou comprovações técnicas compatíveis, vedada exigência de marca, fabricante ou tecnologia específica sem justificativa técnica expressa vinculada ao ambiente institucional suportado.

4.16.3. Quando a Ordem de Serviço exigir atuação correspondente a perfil ou senioridade prevista no dimensionamento técnico da solução, a Contratada deverá disponibilizar competência técnica compatível com a respectiva exigência, sem que isso caracterize posto fixo, alocação nominal ou dedicação exclusiva de mão de obra.

4.16.4. A qualificação técnica e a senioridade dos profissionais mobilizados para execução dos serviços especializados N3 deverão ser compatíveis com as atribuições efetivamente desempenhadas e com os requisitos técnicos aplicáveis a cada domínio da contratação.

4.16.5. Antes da mobilização de cada profissional, a Contratada deverá disponibilizar à fiscalização documentação objetiva suficiente para demonstrar a compatibilidade de sua qualificação com as atividades e o nível técnico exigidos, admitidos os meios de comprovação pertinentes previstos neste Termo de Referência.

4.16.6. A simples denominação interna do cargo, alteração formal de título profissional ou autodeclaração desacompanhada de evidências objetivas não será suficiente para demonstrar atendimento a requisito técnico de qualificação ou senioridade.

4.16.7. A comprovação ocorrerá na fase de execução contratual, sem exigência de identificação nominal antecipada dos profissionais na proposta e sem caracterizar dedicação exclusiva de mão de obra.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.17. A execução dos serviços ocorrerá mediante Ordem de Serviço, chamado ou acionamento realizado por qualquer dos canais institucionais admitidos neste Termo de Referência, conforme a natureza da demanda, sua criticidade e os níveis mínimos de serviço aplicáveis, observadas as regras de registro, formalização posterior e rastreabilidade previstas neste instrumento.

4.18. A Ordem de Serviço indicará o serviço solicitado, sua prioridade, o item contratual relacionado, o local de execução, os resultados esperados, os prazos aplicáveis e as evidências necessárias ao aceite.

4.19. Os chamados poderão ser abertos por meio da ferramenta oficial de gestão de chamados adotada pelo IPEN, pelo endereço eletrônico institucional da equipe responsável pela sustentação especializada ou por contato telefônico disponibilizado para essa finalidade.

4.19.1. Nos casos classificados como críticos, em razão da urgência e do potencial impacto sobre a continuidade dos serviços institucionais, será admitido o acionamento pelo meio disponível que proporcione maior celeridade, inclusive telefone ou correio eletrônico institucional, sem prejuízo da posterior formalização do registro na ferramenta oficial de gestão de chamados.

4.19.2. Todo acionamento realizado fora da ferramenta oficial deverá ser posteriormente registrado na respectiva base de chamados, com indicação, sempre que aplicável, do meio utilizado, data e horário do contato, identificação do solicitante, descrição da ocorrência, classificação da criticidade e demais informações necessárias à rastreabilidade do atendimento.

4.19.3. A formalização posterior do chamado não retardará o início do atendimento de ocorrência crítica, considerando-se, para fins de aferição dos níveis mínimos de serviço aplicáveis, o horário do primeiro acionamento válido realizado por qualquer dos canais institucionais admitidos.

4.19.3.1. Exemplo 1: ocorrência crítica comunicada por telefone às 08h10, registrada posteriormente na ferramenta oficial às 08h18 e classificada como crítica às 08h23. Para fins de aferição dos níveis mínimos de serviço, considera-se como marco inicial o horário das 08h10.

4.19.3.2. Exemplo 2: ocorrência inicialmente comunicada por correio eletrônico institucional às 14h05, posteriormente registrada na ferramenta oficial às 14h12 e aceita pela Contratada às 14h20. Caso os elementos disponíveis no primeiro acionamento já permitam sua caracterização como crítica, a contagem terá início às 14h05, não sendo reiniciada ou postergada pelo registro posterior, classificação, encaminhamento interno ou aceite da Contratada.

4.19.4. O prazo máximo de 30 (trinta) minutos para início efetivo do atendimento técnico especializado das ocorrências críticas será aplicável durante o expediente normal de funcionamento das atividades institucionais e, em especial, durante as janelas operacionais em que estejam em execução atividades de produção de radioisótopos e radiofármacos dependentes dos ambientes tecnológicos abrangidos pela contratação.

4.19.5. A exigência prevista no item anterior não caracteriza atendimento ininterrupto 24x7, plantão permanente, sobreaviso contínuo ou obrigação de disponibilidade integral fora do expediente normal. Eventual atendimento extraordinário fora das janelas ordinárias dependerá de previsão contratual expressa e deverá estar considerado na formação do preço.

4.19.6. Para os ambientes relacionados à produção de radioisótopos e radiofármacos, integram a cobertura contratual as janelas produtivas oficialmente programadas e comunicadas à Contratada, ainda que não coincidam integralmente com o horário administrativo ordinário do Instituto.

4.20. A execução dos serviços deverá ser acompanhada pela Contratada, por meio de preposto formalmente designado, responsável pela comunicação com o Contratante, pelo acompanhamento das demandas e pelo escalonamento das ocorrências técnicas, sem caracterizar subordinação direta dos profissionais à Administração.

4.21. A execução das demandas, Ordens de Serviço e demais acionamentos realizados pelos canais institucionais admitidos deverá ser orientada por resultados e evidências objetivas, não sendo admitida a mera disponibilização de profissionais como forma de caracterização da prestação dos serviços.

4.21.1. Cada demanda deverá possuir registro suficiente para permitir a identificação do serviço solicitado, prioridade, item contratual relacionado, período de atendimento, atividades executadas, resultado obtido e evidências necessárias à fiscalização e ao aceite.

4.21.2. A distribuição, supervisão, substituição e gerenciamento dos profissionais necessários à execução das Ordens de Serviço serão de responsabilidade exclusiva da Contratada, vedada a subordinação direta dos profissionais aos agentes públicos do Contratante.

4.21.3. A fiscalização do Contratante poderá estabelecer prioridades, resultados esperados, prazos, requisitos de segurança e critérios de aceite, sem interferir na organização interna da Contratada ou na gestão de seus profissionais.

4.21.4. As atividades realizadas deverão produzir, quando aplicável, registros técnicos, relatórios, evidências, documentação de configuração, procedimentos, scripts, registros de alteração ou outros artefatos necessários à comprovação da execução e à preservação do conhecimento institucional.

4.21.5. As demandas críticas deverão observar os mecanismos de escalonamento e os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência e no Instrumento de Medição de Resultado – IMR.

4.21.6. A eventual adoção, pela Contratada, de estrutura interna distinta daquela utilizada pela Administração como referência técnico-paramétrica para dimensionamento econômico não poderá implicar redução da capacidade operacional contratada, eliminação de especialidades, diminuição das qualificações e senioridades exigidas, comprometimento do atendimento simultâneo ou redução dos níveis mínimos de serviço.

4.21.6.1. A utilização de estrutura quantitativamente inferior à referência observará as condições expressamente admitidas pela regulamentação aplicável e dependerá, nos casos previstos neste Termo de Referência, de demonstração técnica prévia, documental e individualizada das medidas tecnológicas compensatórias exigíveis, com avaliação e anuência formal do Contratante, preservados integralmente os resultados e as condições de execução contratadas.

4.21.6.2. Caso a licitante considere, na formação de sua proposta, estrutura quantitativamente inferior à referência técnico-paramétrica utilizada pela Administração, deverá apresentar, antes da aceitação da proposta, mediante diligência quando cabível, memória técnica de dimensionamento e documentação objetiva que demonstrem a preservação integral das especialidades, qualificações, senioridades, capacidade de atendimento simultâneo dos sete domínios técnicos, atuação concomitante de até três frentes independentes no Item 3, mobilização presencial e cumprimento dos níveis mínimos de serviço.

4.21.6.3. A demonstração não exigirá identificação nominal antecipada dos profissionais nem caracterizará dedicação exclusiva de mão de obra. Alegações genéricas de produtividade, automação, compartilhamento de recursos ou reorganização interna não serão suficientes, isoladamente, para comprovar equivalência operacional.

4.21.6.4**.** A eventual adoção, pela Contratada, de estrutura interna distinta daquela utilizada pela Administração como referência técnico-paramétrica para dimensionamento econômico não poderá implicar redução da capacidade operacional contratada, eliminação de especialidades, diminuição das qualificações e senioridades exigidas, comprometimento do atendimento simultâneo ou redução dos níveis mínimos de serviço. A utilização de estrutura quantitativamente inferior à referência observará as condições expressamente admitidas pela regulamentação aplicável e dependerá, nos casos previstos neste Termo de Referência, de demonstração técnica prévia, documental e individualizada das medidas tecnológicas compensatórias exigíveis, com avaliação e anuência formal do Contratante, preservados integralmente a cobertura dos sete domínios especializados, a capacidade de atendimento concomitante de até três frentes independentes no Item 3, a mobilização presencial e os demais resultados contratados.

4.21.7. A mera alegação de ganho de produtividade, reorganização interna, compartilhamento de recursos ou automação não será suficiente para justificar redução da estrutura operacional.

4.21.8. Verificada degradação de nível de serviço, incapacidade de atendimento simultâneo, atraso no tratamento de incidentes ou comprometimento da qualidade, a Contratada deverá restabelecer imediatamente capacidade operacional suficiente, sem ônus adicional ao Contratante.

4.21.9. A organização interna da equipe não poderá resultar na eliminação de qualquer dos sete domínios técnicos nem na utilização de um mesmo recurso humano de forma simultânea em atividades incompatíveis.

4.21.10. Um profissional somente poderá atuar em mais de um domínio quando possuir qualificação compatível e desde que tal organização não reduza a capacidade operacional exigida nem prejudique o atendimento de demandas simultâneas.

4.21.11. As funções de preposto, gerente de conta, representante comercial ou atividades de natureza administrativa, comercial ou negocial não serão contabilizadas para fins de atendimento da capacidade técnica requerida para execução das demandas, chamados, Ordens de Serviço e demais acionamentos realizados pelos canais institucionais admitidos.

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

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

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

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

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

Vistoria

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

Requisitos da Contratação

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

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

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

4.27. Segurança ocupacional, radiológica e acesso a áreas especiais

4.27.1. A execução presencial observará as regras de saúde e segurança no trabalho, proteção física, radioproteção, controle de acesso e permanência aplicáveis ao local.

4.27.2. Antes do ingresso em áreas supervisionadas, controladas, restritas ou caracterizadas como áreas de risco, a Contratada deverá comprovar que os profissionais designados atendem aos treinamentos, exames ocupacionais, autorizações, controles e demais requisitos determinados pelas áreas competentes do IPEN /CNEN-SP.

4.27.3. A Contratada será integralmente responsável pela avaliação ocupacional de seus empregados e pela elaboração, manutenção e atualização dos documentos legalmente exigidos, incluindo Programa de Gerenciamento de Riscos — PGR, Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional — PCMSO, Atestado de Saúde Ocupacional — ASO e laudo técnico de caracterização ou descaracterização da periculosidade, quando aplicável.

4.27.4. Considerando as características institucionais das instalações e a possibilidade de mobilização presencial dos sete itens em áreas sujeitas a controles específicos, a estimativa administrativa contempla, como premissa econômica prudencial, o adicional de periculosidade de 30% para todos os perfis referenciais. Essa previsão não representa reconhecimento automático de exposição habitual, intermitente ou eventual, nem substitui a caracterização ocupacional de responsabilidade da empregadora.

4.27.5. A licitante deverá considerar em sua proposta todos os custos trabalhistas, ocupacionais, de treinamento, radioproteção, exames, dosimetria, equipamentos de proteção, credenciamento e mobilização necessários à execução. A composição deverá demonstrar, quando aplicável, a inexistência de dupla contabilização do adicional de periculosidade com o Fator-K ou com outros componentes da planilha de custos.

4.27.6. A previsão orçamentária do adicional não substitui a responsabilidade da contratada pela caracterização ou descaracterização da periculosidade nos termos da NR-16 e da legislação trabalhista.

4.27.7. A Contratada deverá manter capacidade operacional suficiente em cada domínio técnico, com profissionais devidamente aptos ao ingresso nas áreas em que possam estar localizados os ativos atendidos, de forma que ausência de autorização, treinamento, documentação ou aptidão de determinado profissional não impeça o cumprimento dos níveis mínimos de serviço.

4.27.8. A exposição, quando necessária, deverá observar os princípios de radioproteção, os procedimentos das áreas competentes e o tempo estritamente necessário à execução da intervenção.

4.27.9. O Laudo Técnico ARI do IPEN constitui evidência institucional das características das instalações e da existência de áreas livres, supervisionadas e controladas, não substituindo o laudo ocupacional de responsabilidade da Contratada.

4.27.10. As informações técnicas necessárias à avaliação ocupacional serão disponibilizadas em nível adequado e controlado, resguardadas as informações sensíveis relacionadas à segurança física, nuclear, radiológica e cibernética.

Sustentabilidade

4.28. 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:

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

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

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

Subcontratação

4.29. Não será admitida a subcontratação integral do objeto e das parcelas principais correspondentes aos sete itens técnicos. A subcontratação de atividades meramente acessórias, instrumentais ou de apoio dependerá de autorização prévia e expressa do Contratante, permanecendo a Contratada integralmente responsável pelos resultados, pela coordenação técnica, pela segurança das informações, pela qualidade dos serviços e pelo cumprimento dos níveis mínimos de serviço.

4.29.1. Consideram-se parcelas principais as atividades técnicas diretamente relacionadas aos itens Banco de Dados; Suporte Computacional Especializado; Servidores e Sistemas Operacionais; Redes, Conectividade e Comunicação de Dados; Segurança da Informação; DevSecOps Operacional e Automação; e DevSecOps Avançado, Integração e Resposta Crítica.

Da exigência de amostra

4.30. Não será exigida amostra, prova de conceito ou demonstração técnica prévia, considerando que o objeto consiste na prestação de serviços continuados especializados de sustentação N3, cuja conformidade será aferida mediante requisitos de habilitação técnica, níveis mínimos de serviço, critérios de aceite, ordens de serviço, indicadores de desempenho, Instrumento de Medição de Resultado e fiscalização contratual.

Garantia da contratação

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

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

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

4.32.2. 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.

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

4.32.4. 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.

4.32.5. Caso o adjudicatário não opte pelo seguro-garantia ou não apresente a apólice de seguro de garantia antes da assinatura do contrato, deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia nas modalidades de caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, fiança bancária ou títulos de capitalização.

4.33. Caso seja a garantia em dinheiro a modalidade de garantia escolhida pelo Contratado, deverá ser efetuada em favor do Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.[A28]

4.34. 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.

4.35. 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.

4.36. 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.

4.36.1. O título de capitalização deverá ser apresentado ao Contratante juntamente com as condições gerais e o número do processo administrativo sob o qual o plano de capitalização foi aprovado pela Susep (art. 8º, III, da Circular SUSEP nº 656, de 11 de março de 2022).

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

4.37.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

4.37.2. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

4.37.3. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo Contratado.

4.38. Em caso de seguro-garantia, a apólice deverá ter cobertura para pagamento direto ao empregado após decisão definitiva em processo administrativo que apure montante líquido e certo a ele devido em razão de inadimplência do Contratado, independentemente de trânsito em julgado de decisão judicial.

4.39. 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.

4.40. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o Contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

4.41. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do Contratante, contados da data em que for notificada[A30] .

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

4.42.1. O emitente da garantia ofertada pelo Contratado deverá ser notificado pelo Contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

4.42.2. 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.

4.43. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da carta fiança, autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia ou anuência ao resgate do título de capitalização, acompanhada de declaração do Contratante, mediante termo circunstanciado, de que o Contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato.

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

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

4.44. 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.

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

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

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

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

A contratação encontra-se alinhada ao Plano Diretor de Logística Sustentável do IPEN/CNEN-SP — PLS 2024–2027, especialmente quanto à utilização racional dos recursos institucionais, à eficiência operacional, ao consumo consciente e à redução dos impactos socioambientais, conforme demonstrado no item 4.9.2 do ETP nº 35/2026. A execução remota, quando tecnicamente viável e autorizada, e a adoção de procedimentos eletrônicos de acompanhamento e fiscalização contribuem para esses objetivos, preservadas as obrigações de atendimento presencial necessárias à segurança e à continuidade operacional dos serviços.

Instalação de escritório

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

4.49. A estimativa da demanda institucional foi elaborada com base no histórico operacional da infraestrutura tecnológica do IPEN/CNEN-SP, nos ambientes críticos sustentados pela Coordenação de TIC, nos níveis mínimos de serviço definidos neste Termo de Referência, nos riscos operacionais identificados no Mapa de Riscos e nas diretrizes estabelecidas no PDTIC CNEN 2025–2027.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.0. A execução contratual deverá observar modelo de governança compatível com a complexidade operacional da solução de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC contratada, contemplando definição clara de papéis, responsabilidades, competências funcionais, mecanismos de acompanhamento da execução contratual e segregação adequada das atividades relacionadas à gestão, fiscalização e execução dos serviços especializados. As atividades relacionadas à gestão e fiscalização contratual deverão observar as disposições da Lei nº 14.133/2021, da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, das boas práticas de governança de TIC aplicáveis à Administração Pública Federal e dos normativos internos do IPEN/CNEN-SP relacionados à gestão e fiscalização de contratos administrativos de TIC.

5.0.1. A Contratada deverá manter estrutura operacional compatível com a criticidade da solução contratada, assegurando mecanismos formais de escalonamento técnico, tratamento prioritário de incidentes críticos e comunicação tempestiva ao Contratante em situações que possam comprometer a continuidade operacional dos serviços institucionais.

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

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

5.1.2. encaminhar as demandas à Contratada pelos canais institucionais previstos neste Termo de Referência, observadas a natureza da demanda, criticidade, rastreabilidade e demais regras operacionais aplicáveis;

5.1.2.1. Encaminhar demandas à Contratada por meio de ordens de serviço, chamados ou demais canais institucionais admitidos neste Termo de Referência, vedada a emissão de ordens diretas aos profissionais da Contratada que caracterizem subordinação hierárquica ou ingerência na gestão interna da Contratada.

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

5.1.4**.** Aplicar à Contratada as sanções administrativas legalmente previstas e contratualmente cabíveis, mediante regular processo administrativo, assegurados o contraditório e a ampla defesa, observadas as disposições da Lei nº 14.133/2021 e do instrumento contratual.

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

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

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

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

5.2. São obrigações do CONTRATADO:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.2.10.1. Apresentar, antes do início das atividades presenciais em áreas supervisionadas, controladas, restritas ou caracterizadas como de risco, declaração formal de ciência das condições ambientais, dos protocolos institucionais de segurança, proteção física, controle de acesso e radioproteção, acompanhada da documentação de segurança ocupacional pertinente.

5.2.10.2. Manter relação atualizada dos profissionais autorizados a ingressar nos ambientes institucionais especiais, contendo exclusivamente as informações necessárias ao controle de acesso e à verificação das autorizações, sem que tal obrigação implique indicação nominal prévia como condição de habilitação, alocação fixa de profissionais ou ingerência da Administração na gestão interna da Contratada.

5.2.10.3. Designar para ingresso nas áreas especiais somente profissionais que possuam os treinamentos, autorizações, exames ocupacionais, aptidão e demais requisitos exigidos pelas áreas competentes do IPEN/CNEN-SP.

5.2.10.4. Substituir imediatamente o profissional que não possua ou deixe de possuir autorização, treinamento, qualificação ou aptidão ocupacional necessária ao ingresso ou à permanência em determinada área, sem prejuízo dos prazos e níveis mínimos de serviço.

5.2.10.5. Manter durante toda a execução contratual a documentação trabalhista e ocupacional aplicável aos empregados designados, incluindo PGR, PCMSO, ASO e laudos técnicos legalmente exigíveis, disponibilizando à fiscalização os documentos pertinentes, respeitados o sigilo médico e a proteção de dados pessoais.

5.2.10.6. Assegurar o correto enquadramento e pagamento dos adicionais trabalhistas aos profissionais cuja exposição seja efetivamente caracterizada, conforme legislação aplicável e laudo técnico elaborado por profissional legalmente habilitado.

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

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

5.2.13. A contratada deverá realizar transferência contínua de conhecimento à equipe técnica da Administração, por meio de reuniões técnicas, documentação operacional, registros formais e repasse de informações relevantes à gestão e continuidade dos serviços.

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

Segregação de Funções e Governança

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

5.3.1. Os profissionais da Contratada não poderão exercer atividades típicas de gestão contratual, fiscalização administrativa ou tomada de decisão institucional relacionadas à governança interna do Contratante.

5.3.2. A Contratada deverá observar os requisitos institucionais relacionados à segregação de acessos privilegiados, limitação funcional, controle administrativo e rastreabilidade operacional das atividades executadas nos ambientes tecnológicos institucionais.

5.3.3. A Administração poderá solicitar substituição de profissionais da Contratada nos casos de:

I – descumprimento de obrigações contratuais;
II – conduta inadequada;
III – falhas recorrentes de execução;
IV – descumprimento de requisitos de segurança da informação;
V – insuficiência técnica que comprometa a adequada execução contratual;
VI – violação de requisitos relacionados à confidencialidade das informações institucionais.
VII — ausência, perda ou vencimento de autorização, treinamento, qualificação, exame ocupacional ou aptidão necessária ao ingresso ou à atuação em área supervisionada, controlada, restrita ou caracterizada como de risco.

5.3.4. É vedada a subordinação direta dos profissionais da contratada aos servidores da Administração, devendo toda comunicação operacional ocorrer preferencialmente por intermédio do preposto da contratada.

Comunicação e Fluxo Operacional

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

5.4.1. As solicitações técnicas, registros de incidentes, acionamentos operacionais, comunicações formais, notificações e registros de execução deverão ocorrer preferencialmente por meio de sistemas institucionais de gerenciamento, ferramentas de controle operacional, correio eletrônico institucional ou outros mecanismos oficialmente definidos pelo Contratante, bem como contato telefônico institucional nas ocorrências críticas, sujeito à posterior formalização na ferramenta oficial de gestão.

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

Gestão de Riscos Relacionados aos Papéis e Responsabilidades

5.5. A definição dos papéis e responsabilidades previstos neste Termo de Referência observa as medidas preventivas e mecanismos de mitigação constantes do Mapa de Riscos da contratação, especialmente quanto:

I – à mitigação da dependência operacional e tecnológica da futura contratada mediante documentação, transferência de conhecimento, reversibilidade, transição contratual e preservação do domínio institucional sobre informações, acessos e configurações;
II – à definição objetiva de responsabilidades operacionais;
III – à melhoria dos mecanismos de fiscalização contratual;
IV – à redução de riscos relacionados à execução inadequada dos serviços especializados;
V – ao fortalecimento da governança da contratação;
VI – à melhoria dos mecanismos de controle e rastreabilidade operacional.

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

Matriz de Responsabilidades Operacionais (RACI)

5.7. Com o objetivo de assegurar adequada segregação funcional das atividades, rastreabilidade operacional, delimitação de responsabilidades e aderência ao modelo de contratação orientado à entrega de resultados, ficam estabelecidas as seguintes responsabilidades operacionais entre Contratante, fiscalização técnica, serviços de N1/N2 e contratada responsável pela sustentação N3.

Atividade	Contratante	Fiscal Técnico	N1/N2	Contratada N3
Registro inicial da demanda	R	A	C	I
Triagem inicial	I	A	R	C
Escalonamento técnico	I	A	R	C
Tratamento especializado N3	I	C	I	R
Resposta a incidente crítico	I	A	C	R
Emissão de relatório técnico	I	C	I	R
Validação técnica da execução	I	R	I	C
Aceite da OS	A	R	I	C
Aplicação de IMR/SLA	A	R	I	I

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

5.8. A execução dos serviços especializados de sustentação N3 ocorrerá mediante Ordens de Serviço, chamados ou demais canais institucionais admitidos neste Termo de Referência, conforme a natureza da demanda, observados os níveis mínimos de serviço, indicadores objetivos de desempenho e requisitos de rastreabilidade, não caracterizando subordinação direta, pessoalidade, habitualidade exclusiva ou dedicação exclusiva de mão de obra.

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

Condições de execução

6.1. A execução do objeto ocorrerá de forma continuada, orientada à entrega de resultados, observando os requisitos técnicos, operacionais e de segurança definidos neste Termo de Referência, no Estudo Técnico Preliminar — ETP e nos demais documentos que compõem a presente contratação.

6.1.1. Os serviços especializados serão executados sob demanda, mediante acionamento realizado por qualquer dos canais institucionais admitidos neste Termo de Referência, observando classificação de criticidade, prioridade operacional, impacto institucional e requisitos de continuidade dos ambientes tecnológicos institucionais.

6.1.1.1. A execução contratual poderá compreender:

I – atendimento de incidentes críticos;
II – análise de falhas complexas de infraestrutura;
III – suporte avançado relacionado à conectividade e infraestrutura de redes;
IV – administração especializada de ambientes de banco de dados;
V – apoio técnico à sustentação dos ambientes tecnológicos relacionados aos domínios contratados, quando necessário à continuidade operacional e banco de dados, suporte computacional, sistemas operacionais, redes e comunicação de dados ou segurança da informação
VI – suporte relacionado à segurança da informação;
VII – análise e mitigação de vulnerabilidades;
VIII – apoio técnico relacionado à continuidade operacional;

IX – monitoramento especializado da infraestrutura tecnológica;
X – apoio técnico especializado em eventos críticos relacionados à infraestrutura institucional.
XI – automação operacional, sustentação de pipelines, integração contínua, entrega contínua e mecanismos DevSecOps;
XII – atuação especializada em integrações, automações, aplicações críticas e resposta técnica avançada envolvendo múltiplos domínios tecnológicos.

6.1.1.2. A execução dos serviços observará fluxo operacional estruturado, contemplando, no mínimo, as etapas de abertura, registro, classificação, priorização, atendimento, escalonamento, execução, validação técnica, homologação e encerramento das demandas.

6.1.1.2.1. Os serviços serão executados em regime híbrido, compreendendo atividades remotas e presenciais, observada a natureza técnica da demanda.

6.1.1.2.2. Será obrigatório o atendimento presencial quando:

I — o ativo ou serviço não puder ser acessado remotamente;
II — houver falha de conectividade, alimentação, hardware, cabeamento, interface ou console;
III — for necessária intervenção em servidor, storage, ativo de rede, firewall, appliance, rack, enlace ou componente físico;
IV — for necessário isolar fisicamente equipamento ou segmento de rede;
V — houver coleta ou preservação de evidências de incidente;
VI — a intervenção envolver ambiente segregado, restrito ou sem acesso remoto;
VII — a segurança institucional impedir o acesso remoto;
VIII — a fiscalização técnica justificar a necessidade de atuação local.

6.1.1.2.3. A Contratada deverá iniciar o deslocamento ou disponibilizar atendimento presencial dentro do prazo correspondente à criticidade da demanda, sem prejuízo dos demais níveis mínimos de serviço.

6.1.1.2.4.A Contratada será responsável por organizar sua equipe, escalas, meios de transporte e substituições, vedada a exigência de permanência contínua de profissionais nas dependências do Contratante, salvo durante a execução das atividades devidamente acionadas pelos canais institucionais admitidos.

6.1.1.2.5. A fiscalização não realizará controle individual de jornada, frequência ou subordinação dos empregados da Contratada, limitando-se à aferição dos resultados, prazos, qualidade e conformidade das entregas.

6.1.1.2.6. As demandas que afetem sistemas ou infraestrutura relacionados à produção de radioisótopos ou radiofármacos receberão tratamento prioritário, considerando a elevada sensibilidade temporal do processo produtivo e o risco de perdas decorrentes do decaimento físico dos radionuclídeos.

6.1.1.2.7. Nessas ocorrências, a contratada deverá promover imediatamente o escalonamento técnico e mobilizar os perfis necessários, inclusive DevSecOps, sempre que a falha envolver aplicação, integração, pipeline, mecanismo de autenticação, automação ou componente de segurança.

6.1.1.2.8. A necessidade de atuação presencial deverá ser determinada pela natureza do incidente e pela localização do ativo, e não pela simples conveniência operacional da contratada.

6.1.1.3. As solicitações poderão ser acionadas por qualquer dos canais institucionais admitidos neste Termo de Referência, incluindo ferramenta oficial de gestão de chamados, correio eletrônico institucional e contato telefônico disponibilizado para essa finalidade, devendo os acionamentos realizados fora da ferramenta oficial ser posteriormente formalizados na respectiva base para fins de rastreabilidade, histórico das interações, controle de prazos e evidências de execução.

6.1.1.4. A Contratada deverá observar níveis mínimos de atendimento compatíveis com a criticidade dos ambientes suportados, garantindo tratamento prioritário para incidentes críticos, falhas de segurança da informação e indisponibilidades de serviços essenciais.

6.1.1.5. Toda demanda deverá conter identificação do solicitante, descrição da ocorrência, ambiente afetado, criticidade, data e horário de abertura, identificação do profissional ou equipe técnica responsável pelo atendimento, quando aplicável, ações executadas, evidências produzidas e data de encerramento.

6.1.2. A execução contratual será baseada em resultados mensuráveis, níveis mínimos de serviço, indicadores operacionais e atendimento de demandas técnicas especializadas, não se caracterizando como mera disponibilização de mão de obra ou fornecimento de postos de trabalho.

PERFIS PROFISSIONAIS E ATRIBUIÇÕES OPERACIONAIS

Item	Perfil profissional de referência	Nível	Domínio / Área de atuação
1	Administrador de Banco de Dados	Júnior	Banco de Dados
2	Analista de Suporte Computacional	Pleno	Suporte Computacional Especializado
3	Administrador de Sistemas Operacionais	Pleno	Servidores e Sistemas Operacionais
4	Analista de Redes e de Comunicação de Dados	Júnior	Redes, Conectividade e Comunicação de Dados
5	Administrador em Segurança da Informação	Júnior	Segurança da Informação
6	Analista DevSecOps	Júnior	DevSecOps Operacional e Automação
7	Analista DevSecOps	Pleno	DevSecOps Avançado, Integração e Resposta Crítica

6.1.2.1. Os perfis e níveis profissionais indicados no quadro acima constituem referenciais técnicos utilizados para definição das competências, senioridades e capacidade operacional necessárias à execução dos sete domínios da solução, não caracterizando postos de trabalho, quantitativos fixos de profissionais, dedicação exclusiva de mão de obra ou obrigação de alocação nominal permanente à Administração.

6.1.2.1.1. O caráter referencial dos perfis e quantitativos não afasta a obrigatoriedade de preservação integral da capacidade operacional definida para a solução, incluindo cobertura simultânea dos sete domínios especializados, atendimento concomitante de até três frentes técnicas independentes no Item 3 — Servidores e Sistemas Operacionais, e manutenção das senioridades, qualificações e níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

6.1.2.2. A distribuição interna das atividades, alocação de profissionais, definição de escalas operacionais e organização técnica da execução contratual serão de responsabilidade exclusiva da Contratada, observados os níveis mínimos de serviço, os requisitos técnicos definidos neste Termo de Referência e os resultados esperados pela Administração.

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

6.1.2.2.2. A presente contratação caracteriza-se como prestação de serviços especializados com foco em resultados, não gerando vínculo empregatício entre os profissionais da Contratada e a Contratante.

6.1.2.2.3. Compete exclusivamente à Contratada:

- a gestão técnica e administrativa de sua equipe;
- a distribuição interna das atividades;
- o gerenciamento de jornada;
- a supervisão funcional;
- a substituição de profissionais;
- a definição de métodos internos de execução.

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

6.1.2.3. A execução dos serviços deverá observar segregação adequada por especialidade técnica, considerando a modelagem da solução definida no ETP e a necessidade de atuação especializada compatível com os respectivos domínios tecnológicos da infraestrutura institucional.

Local e horário da prestação dos serviços

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

6.3. Os serviços serão prestados em horário compatível com as necessidades institucionais, preferencialmente das 8h às 17h, sem prejuízo das janelas produtivas oficialmente programadas e comunicadas à Contratada e dos acionamentos excepcionais previstos neste Termo de Referência.

6.3.1. As atividades que envolvam acesso direto à infraestrutura crítica institucional, intervenção física em ativos tecnológicos, atuação em ambientes restritos ou tratamento de incidentes de elevada criticidade poderão exigir execução presencial nas dependências do IPEN/CNEN-SP.

6.3.2. A execução remota dos serviços somente poderá ocorrer mediante autorização do Contratante e observância integral dos requisitos institucionais relacionados à segurança da informação, controle de acessos privilegiados, rastreabilidade operacional e proteção dos ativos tecnológicos.

6.3.3. Os acessos concedidos à Contratada deverão observar o princípio do menor privilégio, limitação funcional, segregação de acessos e controle administrativo pelo Contratante.

6.3.4. A justificativa técnica referente à necessidade de atuação presencial dos profissionais da Contratada, às intervenções em ativos físicos distribuídos pelas instalações do IPEN/CNEN-SP, aos procedimentos de acesso a ambientes sujeitos a controle de acesso, proteção física e radiológica, bem como à metodologia adotada para avaliação da eventual incidência de custos decorrentes das condições especiais de execução, encontra-se consolidada na Nota Técnica nº 10/2026, integrante do presente processo administrativo, cujas conclusões passam a integrar este Termo de Referência para todos os fins de direito.

6.3.5**.** A Nota Técnica SESIC nº 28/2026 — Saneamento da Referência à Nota Técnica SESIC nº 04/2026, juntada aos autos sob o registro SEI nº **4072677**, documenta o esclarecimento e o saneamento da referência anteriormente efetuada à Nota Técnica nº 04/2026, identificada no item 6.3.4 da versão do Termo de Referência submetida à análise jurídica, em atendimento à recomendação constante do item 60(e) do Parecer nº 03319/2026/NLC/ELIC/PGF/AGU.

6.3.5.1. A justificativa técnica relativa à presencialidade, às condições especiais de acesso e à avaliação dos custos decorrentes das condições de execução permanece vinculada à Nota Técnica SESIC nº 10 /2026 e aos documentos técnicos correlatos efetivamente integrantes do processo administrativo, conforme identificação e esclarecimentos constantes da Nota Técnica SESIC nº 28/2026.

Materiais a serem disponibilizados

6.4. Para a execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar, sem ônus adicional para o Contratante, os recursos administrativos, operacionais e ferramentais necessários ao cumprimento das obrigações contratuais, ressalvados os recursos institucionais cuja utilização seja expressamente autorizada pelo Contratante.

6.4.1. Caberá à Contratada disponibilizar os equipamentos de uso pessoal, meios de comunicação, transporte, equipamentos de proteção e demais recursos necessários à mobilização de seus profissionais.

6.4.2. A utilização de ferramentas, licenças, acessos ou recursos pertencentes ao Contratante dependerá de autorização e observará as políticas institucionais de segurança da informação.

6.4.3. A Contratada não poderá introduzir ferramentas, dispositivos ou softwares no ambiente institucional sem prévia autorização do Contratante.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

6.5. A demanda institucional caracteriza-se pela necessidade contínua de sustentação especializada dos sete itens, com execução remota e presencial sob demanda, atendimento a ambientes críticos, cumprimento de níveis mínimos de serviço e capacidade de resposta integrada a incidentes multicausa.

6.5.1. Os quantitativos e perfis utilizados possuem natureza referencial para dimensionamento técnico e econômico, não representando postos de trabalho ou obrigação de alocação fixa.

6.5.2. A Contratada deverá dimensionar e organizar seus recursos para assegurar o cumprimento das ordens de serviço, dos prazos de mobilização e dos níveis mínimos de serviço.

6.5.3. A formulação da proposta deverá considerar todos os custos necessários à execução remota e presencial, inclusive mobilização, deslocamento, segurança ocupacional, radioproteção, capacitação, credenciamento, equipamentos de proteção e demais obrigações legais e contratuais.

Formas de transferência de conhecimento

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

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

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

Procedimentos de transição e finalização do contrato

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

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

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

6.7.3. A transição contratual deverá ocorrer sem interrupção da continuidade operacional dos serviços críticos de TIC.

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

Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

6.8. A execução contratual deverá observar níveis mínimos de serviço – SLA compatíveis com a criticidade operacional da infraestrutura tecnológica institucional e com os requisitos de continuidade dos serviços de TIC do IPEN/CNEN-SP.

6.8.1. Os indicadores relacionados a atendimento, resposta, tratamento, solução de incidentes e demais critérios de desempenho expressamente definidos neste Termo de Referência deverão possuir critérios objetivos, mensuráveis e auditáveis, conforme diretrizes definidas neste Termo de Referência e em seus anexos.

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

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

6.8.4. As demandas serão classificadas conforme a seguinte criticidade:

Criticidade	Descrição	Exemplo
Crítica	Indisponibilidade total, incidente grave de segurança ou falha com risco imediato à continuidade de serviço essencial, ambiente produtivo, sistema de radiofarmácia, atividade nuclear, radiativa, laboratorial ou de atendimento à saúde.	Indisponibilidade de sistema ou infraestrutura que suporte produção, processamento, controle ou distribuição de radiofármacos; falha grave de segurança; perda de conectividade com ambiente produtivo.
Alta	Degradação relevante de serviço crítico, com impacto operacional significativo	Lentidão severa, falha parcial de infraestrutura
Média	Impacto parcial, sem paralisação de serviço crítico	Falha localizada ou incidente com alternativa operacional
Baixa	Demanda sem impacto imediato à continuidade dos serviços	Ajustes, análises, melhorias ou atividades programadas

6.8.5. Os prazos de resposta, escalonamento e solução deverão observar a classificação de criticidade da demanda e serão utilizados para fins de aferição dos indicadores de desempenho e aplicação de eventuais glosas.

6.8.6. O descumprimento dos níveis mínimos de serviço e prazos aplicáveis será considerado para fins de apuração dos indicadores previstos no Instrumento de Medição de Resultado – IMR, aplicação dos ajustes de pagamento cabíveis, avaliação mensal da execução contratual e eventual aplicação de sanções administrativas, observada a metodologia definida neste Termo de Referência.

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

I — atendimento integral da demanda registrada;

II — conformidade com os requisitos técnicos definidos;

III — cumprimento dos prazos estabelecidos;

IV — inexistência de falhas críticas remanescentes;

V — atualização da documentação técnica quando aplicável;

VI — validação formal pela fiscalização técnica do contrato.

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

6.8.8. A Contratada deverá observar matriz de responsabilidades, critérios de escalonamento e fluxos formais de encaminhamento de demandas N3, de modo a evitar sobreposição com atividades de N1/N2, retrabalho, conflito de responsabilidade ou execução de atividades fora do escopo contratual.

6.8.9. A aferição dos prazos de resposta, contorno e solução será realizada mensalmente pela fiscalização técnica com base nos registros e evidências dos atendimentos realizados pelos canais institucionais admitidos, Ordens de Serviço, chamados, relatórios técnicos e demais evidências de execução, observados os marcos temporais definidos neste Termo de Referência.

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

6.8.11. Em situações de indisponibilidade crítica ou incidentes de segurança, a Contratada deverá disponibilizar suporte emergencial compatível com os níveis mínimos de serviço estabelecidos contratualmente.

Mecanismos formais de comunicação

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

I) Ordem de Serviço;

II) Ata de Reunião;

III) Ofício;

IV) Sistema de abertura de chamados;

V) E-mails e Cartas;

VI) sistema eletrônico oficial definido pelo Contratante para registro, acompanhamento, escalonamento e encerramento das demandas técnicas.

VII) contato telefônico institucional disponibilizado para acionamento dos serviços, especialmente em ocorrências críticas, sujeito à posterior formalização na ferramenta oficial de gestão de chamados para fins de rastreabilidade.

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.10. O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

6.11. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação,

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

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

Continuidade Operacional

6.12. A Contratada deverá manter capacidade operacional compatível com a criticidade da infraestrutura tecnológica institucional, assegurando continuidade da prestação dos serviços especializados durante toda a vigência contratual.

6.12.1. A solução deverá contemplar atuação relacionada:

I – à mitigação de falhas críticas;
II – ao suporte a incidentes de alta severidade;
III – à manutenção da disponibilidade dos serviços tecnológicos institucionais;
IV – ao fortalecimento da resiliência operacional;
V – ao apoio às ações de continuidade operacional da infraestrutura crítica de TIC.

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

Segurança da Informação na Execução

6.13. A execução contratual deverá observar integralmente os requisitos institucionais relacionados à segurança da informação, proteção de dados, controle de acessos privilegiados, rastreabilidade operacional e mitigação de riscos tecnológicos.

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

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

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

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

7.1.2. Toda comunicação relevante deverá ocorrer por meios institucionais rastreáveis, incluindo ferramenta de ITSM, correio eletrônico institucional, atas de reunião ou ordens de serviço, sem prejuízo do acionamento telefônico institucional admitido para ocorrências críticas, com posterior formalização para fins de rastreabilidade.

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

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

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

Preposto

7.5. O Contratado designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto Contratado.

7.6. O Contratado deverá manter preposto formalmente designado durante toda a vigência contratual, não sendo exigida permanência física contínua no local de execução, salvo quando necessária para reuniões, alinhamentos operacionais, tratamento de incidentes críticos ou solicitação formal do Contratante.

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

7.7.1**.** Quando a Administração determinar, mediante justificativa técnica formal, a substituição de profissional considerado inadequado à execução contratual, a Contratada deverá apresentar e mobilizar profissional substituto que atenda aos requisitos técnicos aplicáveis à respectiva especialidade no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contado da ciência da notificação.

7.7.2. Durante esse período, a Contratada deverá preservar integralmente a capacidade operacional, a cobertura dos sete domínios especializados, a simultaneidade das atividades, a mobilização presencial, a continuidade dos serviços e o cumprimento dos níveis mínimos de serviço.

7.7.3. A substituição não poderá resultar em redução das qualificações, especialidades, senioridades ou capacidade técnico-operacional exigidas, nem justificar interrupção dos serviços ou custos adicionais à Administração.

7.7.4. O prazo de substituição não suspende automaticamente os níveis mínimos de serviço nem afasta a responsabilidade da Contratada pelo cumprimento integral das obrigações contratuais.

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 Contratante.

7.10. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

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

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

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

7.10.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

7.10.5. A Contratada deverá apresentar os canais formais de comunicação e os contatos de contingência necessários ao acionamento dos serviços especializados, inclusive para ocorrências críticas, bem como informar os responsáveis pelo recebimento e encaminhamento das demandas, os procedimentos de escalonamento técnico e os mecanismos de comunicação alternativos aplicáveis às situações de indisponibilidade dos canais ordinários, observadas as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

7.10.6. Na reunião inicial, a Contratada deverá apresentar o preposto, os canais formais de comunicação, o fluxo de acionamento e escalonamento técnico, a forma de registro das demandas, a metodologia de apresentação dos relatórios técnicos, os procedimentos de segurança da informação e, quando solicitado, a documentação comprobatória de qualificação, certificações, treinamentos ou experiência técnica dos profissionais envolvidos na execução dos serviços especializados.

7.10.7. A reunião terá como finalidade alinhar:

- fluxos operacionais;
- canais de comunicação;
- procedimentos de escalonamento;
- critérios de aceite;
- aplicação de níveis de serviço;
- procedimentos de segurança da informação;
- regras de acesso aos ambientes institucionais;
- procedimentos de fiscalização;
- aplicação de glosas e penalidades.

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

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

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

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

7.18.4. A fiscalização contratual será baseada na verificação dos resultados obtidos, do cumprimento dos níveis mínimos de serviço e dos indicadores de desempenho estabelecidos neste Termo de Referência, não se caracterizando fiscalização direta sobre os profissionais da Contratada ou ingerência na gestão interna de sua equipe.

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

Fiscalização Administrativa

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

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

Gestor do Contrato

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

7.22.1.. 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.

7.22.2. 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.

7.22.3. 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.

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

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

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

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

7.23.8. receber e dar encaminhamento imediato:

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

7.22.8.2. 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 [A59.1]DE MEDIÇÃO [A60.1]E PAGAMENTO

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), definido neste Termo de Referência observados os níveis mínimos de serviço, os indicadores de desempenho, as evidências operacionais, os critérios de aceite e os ajustes de pagamento aplicáveis.

INDICADOR AGREGADO MENSAL DOS DEMAIS PRAZOS CRÍTICOS – IMR	
Tópico	**Descrição**
Finalidade	Medir o percentual de cumprimento agregado dos demais prazos aplicáveis às ocorrências críticas no período de aferição, excluído o indicador de início efetivo do atendimento técnico especializado em até 30 (trinta) minutos, cuja aferição é individual.
Meta a cumprir	Indicador agregado mensal dos demais prazos aplicáveis às ocorrências críticas igual ou superior a 95% (noventa e cinco por cento), excluído o indicador de início efetivo do atendimento crítico em até 30 (trinta) minutos, cuja meta individual é de 100% das ocorrências críticas computáveis.
Instrumento de medição	Deve ser aferido por meio de ferramentas, procedimentos de amostragem ou outros procedimentos de inspeção.
Forma de acompanhamento	Será apurado mensalmente pela fiscalização técnica mediante comparação entre a quantidade de ocorrências críticas cujos demais prazos contratuais foram cumpridos e o total de ocorrências críticas com prazo contratual exigível no período, observados os registros e evidências previstos neste Termo de Referência.
Periodicidade	Mensal
	Indicador agregado mensal = 100 × (Quantidade de ocorrências críticas cujos demais prazos contratuais foram cumpridos / Quantidade total de ocorrências críticas com prazo contratual exigível no período).

Mecanismo de Cálculo (métrica)	Serão computadas no denominador todas as ocorrências críticas cujo respectivo prazo contratual tenha se tornado exigível no período, ainda que permaneçam abertas após o vencimento, vedada sua exclusão em razão da ausência de encerramento.
Observações	A medição observará a unidade temporal específica de cada indicador — minutos, horas ou período mensal — conforme definido neste Termo de Referência. Quando não houver ocorrência computável no período, o indicador será registrado como “não aplicável”, nos termos do item 4.9.8.1.4.
Início de Vigência	A partir do primeiro acionamento válido ou do marco temporal específico definido para cada indicador neste Termo de Referência.
Faixas de ajuste no pagamento e Sanções	IAP >= 95%: sem descontos sobre o valor da fatura mensal. IAP >= 90% e < 95%: 10% de desconto sobre o valor da fatura mensal. IAP >= 80% e < 90%: 20% de desconto sobre o valor da fatura mensal. IAP < 80%: 30% de desconto sobre o valor da fatura mensal.

8.1.1. O indicador de início efetivo do atendimento técnico especializado das ocorrências críticas em até 30 (trinta) minutos será aferido individualmente, com meta de 100% das ocorrências críticas computáveis, não integrando o indicador agregado mensal previsto neste item e não sendo admitida sua compensação por desempenho superior em outros chamados.

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

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

8.2.1. não produziu os resultados acordados,

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

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

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

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

8.4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios objetivos, verificáveis e auditáveis, incluindo cumprimento dos níveis mínimos de serviço, atendimento tempestivo das demandas, apresentação de evidências operacionais, registros de execução, relatórios técnicos, conformidade com os requisitos de segurança e aceite formal da fiscalização.

8.4.1. cumprimento dos níveis mínimos de serviço definidos neste Termo de Referência;

8.4.2. apresentação de registros, evidências operacionais, relatórios de execução e documentação necessária à fiscalização;

8.4.3. aceite técnico das demandas executadas, observado o IMR, a conformidade operacional e a inexistência de pendências impeditivas de pagamento.

Recebimento

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8.18.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo Contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento.

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

8.18.2.1. A avaliação para recebimento definitivo deverá considerar, além da documentação apresentada, a conformidade dos serviços com o escopo de sustentação N3, o cumprimento dos níveis mínimos de serviço, a inexistência de pendências críticas, a rastreabilidade das ações executadas e a aderência aos requisitos de segurança da informação.

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

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

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

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

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

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

Procedimentos de Teste e Inspeção

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

8.22.1. verificação dos registros de demandas, incidentes, ordens de serviço e evidências apresentadas pela Contratada;

8.22.2. conferência dos indicadores de desempenho, níveis mínimos de serviço e eventuais não conformidades;

8.22.3. validação técnica das atividades executadas, considerando a conformidade com o objeto contratado, os requisitos de segurança da informação e os registros operacionais apresentados.

Liquidação

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

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

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

I) o prazo de validade;

II) a data da emissão;

III) os dados do contrato e do órgão contratante;

IV) o período respectivo de execução do contrato;

V) o valor a pagar; e

VI) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

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

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

8.28. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

8.28.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

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

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

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

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

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

Prazo de pagamento

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

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

Forma de pagamento

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

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

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

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

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

Antecipação de pagamento

8.39. Não haverá antecipação de pagamento na presente contratação.

Reajuste

8.40. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis pelo prazo de um ano contado da data-base do orçamento estimado, correspondente a 1 de setembro de 2026, conforme a documentação de formação de preços e a memória de cálculo constantes do processo administrativo, observadas as disposições da Lei nº 14.133/2021.

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

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

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

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

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

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

8.47. O reajuste será realizado por apostilamento.

Cessão de Crédito

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

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

8.48.2. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do Contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

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

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

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

Critérios Objetivos de Mensuração e Aceite

8.50. A mensuração dos serviços será realizada com base em critérios objetivos de desempenho e conformidade técnica, considerando níveis mínimos de serviço, tempos de resposta, tempos de solução, qualidade técnica das entregas e aderência aos requisitos contratuais.

8.51. O aceite provisório e definitivo observará evidências documentais, registros de execução, relatórios técnicos, validação da fiscalização e conformidade operacional dos serviços executados.

Severidade	Tempo de resposta inicial	Tempo de contorno/mitigação	Tempo de solução definitiva
Crítica	**≤ 30 minutos**	**≤ 4 horas**	**≤ 8 horas**
Alta	**≤ 1 hora**	Não se aplica como indicador específico	**≤ 8 horas**
Média	**≤ 4 horas**	Não se aplica como indicador específico	**≤ 24 horas**
Baixa	**≤ 8 horas**	Não se aplica como indicador específico	**≤ 48 horas**

8.51.1. Para as ocorrências críticas, o prazo de 30 (trinta) minutos refere-se ao início efetivo do atendimento técnico especializado, o prazo de 4 (quatro) horas refere-se ao contorno ou mitigação da ocorrência e o prazo de 8 (oito) horas refere-se à solução definitiva, observados os marcos de contagem, os critérios de aferição e as janelas operacionais estabelecidos nos itens 4.5, 4.19 e 6.3 deste Termo de Referência.

8.51.2. O indicador de início efetivo do atendimento técnico especializado das ocorrências críticas em até 30 (trinta) minutos será aferido individualmente, com meta de 100% das ocorrências críticas computáveis, vedada sua compensação por desempenho obtido em outros chamados ou sua diluição em indicador mensal agregado.

8.51.3. Os demais prazos aplicáveis às ocorrências críticas, incluindo contorno, mitigação, solução e demais prazos expressamente definidos neste Termo de Referência, integrarão indicador agregado mensal específico, cuja meta mínima será de 95%, excluído o indicador de início efetivo do atendimento em até 30 (trinta) minutos.

8.52. O descumprimento dos níveis mínimos de serviço poderá ensejar aplicação de glosas proporcionais, sem prejuízo das penalidades contratuais previstas na Lei nº 14.133/2021.

8.53. As glosas observarão critérios objetivos relacionados à indisponibilidade, reincidência de falhas, atrasos injustificados, não conformidades técnicas e descumprimento de obrigações operacionais.

8.54. A apuração dos indicadores, níveis mínimos de serviço e ajustes de pagamento será realizada individualmente para cada item, consolidando-se posteriormente o valor mensal devido no âmbito do Grupo Único.

8.54.1. O desempenho insatisfatório de determinado item produzirá ajuste sobre o valor mensal do item afetado, salvo quando demonstrado impacto direto sobre outros itens ou sobre o resultado integrado da solução.

8.54.2. A soma dos ajustes decorrentes do IMR ficará limitada a 30% do valor mensal do item afetado, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas cabíveis quando caracterizado inadimplemento contratual.

8.54.3. Para aplicação dos ajustes de pagamento decorrentes do indicador agregado mensal dos demais prazos críticos, a base de cálculo será o valor mensal contratual do item efetivamente afetado pelo descumprimento, observadas as faixas de desempenho previstas neste Termo de Referência. Quando a ocorrência envolver mais de um item, a fiscalização deverá identificar, mediante evidências objetivas, os serviços afetados e evitar duplicidade de incidência sobre a mesma parcela, respeitado o limite de ajustes definido no item 8.54.2.

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:

9.1.1. Os ajustes de pagamento decorrentes do Instrumento de Medição de Resultado — IMR possuem natureza de redimensionamento da remuneração em razão dos resultados efetivamente aferidos, não se confundindo com as multas administrativas previstas neste Termo de Referência.

9.1.2. A aplicação de multa dependerá da caracterização de infração contratual, observados os critérios de gravidade, proporcionalidade, motivação, contraditório e ampla defesa, mediante o procedimento administrativo aplicável.

9.1.3. Quando um mesmo fato puder repercutir simultaneamente na medição de resultados e na responsabilização contratual, a Administração deverá identificar expressamente os respectivos fundamentos, as bases de cálculo e as finalidades de cada consequência, vedada a duplicidade de cobrança sob o mesmo fundamento.

9.1.4. A definição e a aplicação das consequências contratuais deverão observar a hierarquia de criticidade dos serviços, considerando o impacto institucional, a urgência operacional, os prazos estabelecidos e os riscos decorrentes do descumprimento.

9.1.5. As ocorrências classificadas como Críticas, especialmente aquelas relacionadas ao prazo máximo de 30 (trinta) minutos para início efetivo do atendimento técnico especializado, deverão receber tratamento compatível com sua maior gravidade operacional, observadas as consequências expressamente previstas neste Termo de Referência e a proporcionalidade da medida aplicada.

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 4 (quatro) horas úteis.	Multa de 0,2 (dois décimos) % sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pela contratante, até o limite de 5 (cinco) dias úteis.
		Após o limite de 5 (cinco) dias úteis, aplicar-se-á multa de 2 (dois) % do valor total do Contrato.
2	Descumprir o indicador agregado mensal dos demais prazos aplicáveis às ocorrências críticas, cuja meta mínima é de 95%, excluído o indicador de início efetivo do atendimento crítico em até 30 minutos, que possui aferição individual própria.	Resultado ≥95%: sem ajuste. Resultado ≥90% e <95%: redução de 10% sobre a parcela mensal vinculada ao indicador. Resultado ≥80% e <90%: redução de 20%. Resultado <80%: redução de 30%, sem prejuízo das demais sanções administrativas cabíveis.

3	Descumprir o prazo máximo de 30 (trinta) minutos para início efetivo do atendimento técnico especializado de ocorrência crítica, aferido individualmente conforme os itens 4.9 e 4.9.8 deste Termo de Referência.	Multa de 0,5% sobre o valor mensal da contratação por ocorrência de descumprimento, limitada a 5% do valor mensal da contratação, sem prejuízo da apuração de reincidência, gravidade da ocorrência e aplicação das demais sanções administrativas cabíveis.
4	Executar serviços em desconformidade com os requisitos técnicos, normas de segurança da informação ou orientações formais da fiscalização contratual.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 1 (um) % do valor total do Contrato.
5	Não manter sigilo, confidencialidade ou proteção adequada das informações institucionais acessadas em razão da execução contratual.	Multa de 5 (cinco) % sobre o valor total do Contrato, sem prejuízo das responsabilidades civil, administrativa e penal cabíveis.
6	Não substituir profissional considerado inadequado pela Contratante no prazo estabelecido contratualmente.	Multa de 0,2 (dois décimos)% sobre o valor mensal do Contrato por dia útil de atraso, limitada a 2 (dois) % do valor mensal do Contrato.
7	Não apresentar relatórios, evidências técnicas, registros de atendimento ou documentação exigida pela fiscalização contratual nos prazos estabelecidos.	Multa de 0,2 (dois décimos) % sobre o valor mensal do Contrato por dia útil de atraso, limitada a 2 (dois) % do valor mensal do Contrato.
8	Descumprir obrigações relacionadas à LGPD, às normas de segurança da informação ou às políticas institucionais da Contratante.	Advertência formal e, conforme a gravidade da infração, multa de até 5 (cinco) % sobre o valor total do Contrato.
9	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 1 (um) % sobre o valor total do Contrato.
10	Alterar indevidamente registros, classificações, marcos temporais ou status de chamados, ou registrar atendimento, contorno ou solução não efetivamente realizados, com o efeito de simular o cumprimento dos níveis mínimos de serviço ou prejudicar sua aferição.	Multa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal da contratação por ocorrência comprovada, limitada a 5% (cinco por cento) do valor mensal da contratação, mediante regular processo administrativo, assegurados o contraditório e a ampla defesa, sem prejuízo da correta apuração dos níveis mínimos de serviço e das demais medidas legalmente cabíveis

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

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

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

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

a) der causa à inexecução parcial do contrato;

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

c) der causa à inexecução total do contrato;

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

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

f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;

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

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

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

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

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

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

9.4.4. Multa:

9.4.4.1. Moratória, para as infrações descritas no item 3, de **05**% (**cinco décimos** por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de **20** (vinte) dias.limitada a 10% (dez por cento) do valor da parcela inadimplida.

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

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

9.4.4.3. Compensatória, para as infrações descritas acima de **10**% (**dez** por cento) a **20**% (v**inte** por cento) do valor da contratação.

9.4.4.4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima, de 0,5% (**meio** por cento) a 10% (**dez** por cento) do valor da contratação.

9.4.4.5. Compensatória, para a infração descrita acima de 10% (dez por cento) a **15**% (quinze por cento) do valor da contratação.

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

9.4.4.7. Compensatória, para a infração descrita acima, de **2**% (**dois** por cento) a **5%** (**cinco** por cento) do valor da contratação

9.4.4.8. O descumprimento de obrigações relacionadas à confidencialidade, proteção de dados, uso indevido de credenciais, acesso não autorizado, vazamento de informação ou violação das normas de segurança da informação poderá ensejar aplicação de multa compensatória, sem prejuízo da apuração de responsabilidade administrativa, civil e penal.

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

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

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

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

9.9. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 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 ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

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

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

9.11. Na aplicação das sanções serão considerados:

9.11.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

9.11.2. as peculiaridades do caso concreto;

9.11.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

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

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

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

9.13. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Termo de Referência ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

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

9.14.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

9.15. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.16. Os débitos do Contratado para com a Administração Contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o Contratado possua com o mesmo órgão ora Contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

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

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

10.1. O fornecedor será selecionado por meio de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço global do Grupo Único, mediante apresentação de proposta para a totalidade dos sete itens, observada a análise de aceitabilidade dos preços unitários e o atendimento às condições de habilitação, qualificação técnica, qualificação econômico-financeira e demais exigências estabelecidas neste Termo de Referência.

Forma e critérios de seleção do fornecedor e regime de execução

10.2. Os preços propostos deverão contemplar todos os custos diretos e indiretos necessários à execução integral do objeto, inclusive mobilização, deslocamentos, treinamentos, exames ocupacionais, equipamentos de proteção, medidas de segurança e adicionais trabalhistas cuja incidência seja técnica e legalmente caracterizada.

10.2.1**.** A inclusão desses custos não caracteriza contratação por posto de trabalho ou dedicação exclusiva de mão de obra, permanecendo o pagamento vinculado ao valor mensal do serviço, às entregas realizadas e ao atendimento dos níveis mínimos de serviço e indicadores de desempenho.

10.2.2. A planilha da proposta deverá demonstrar, de forma individualizada, os custos considerados na composição dos preços, inclusive aqueles relacionados à mobilização, deslocamentos, segurança e saúde no trabalho, treinamentos, credenciamentos, equipamentos de proteção e adicionais legalmente incidentes, vedada a duplicidade de contabilização entre a base remuneratória, o Fator-K e quaisquer outros componentes.

10.2.3. A estimativa administrativa considerou, como premissa prudencial, o adicional de periculosidade de 30% sobre os salários-base referenciais dos sete perfis, antes da aplicação dos respectivos Fatores-K, sem constituir reconhecimento automático de direito individual, cuja caracterização permanecerá sob responsabilidade da empregadora.

10.2.4. A autonomia da licitante para composição de seus custos não afasta a obrigação de demonstrar a exequibilidade da proposta nem autoriza a redução dos requisitos técnicos, das especialidades e senioridades requeridas para execução dos serviços, dos níveis mínimos de serviço, da capacidade de atendimento ou das demais obrigações estabelecidas neste Termo de Referência.

10.2.5. A apresentação de proposta com valor significativamente inferior à estimativa da Administração não implicará, por si só, sua desclassificação automática. Havendo indícios objetivos de inexequibilidade, será promovida diligência para que a licitante demonstre a suficiência e a compatibilidade de sua composição de custos com as condições efetivas de execução integral do objeto, incluindo, conforme aplicável, os perfis e qualificações técnicas requeridos, mobilização, atendimento crítico, cobertura temporal, requisitos de segurança, capacitação e treinamento, exames ocupacionais, equipamentos de proteção, encargos e obrigações trabalhistas, previdenciárias, tributárias e demais despesas necessárias ao cumprimento integral das obrigações contratuais e dos níveis mínimos de serviço.

10.2.6. A demonstração de exequibilidade deverá considerar as condições concretas previstas para execução dos serviços, não sendo suficiente a apresentação de declaração genérica de capacidade ou de redução abstrata de custos. A licitante deverá, quando solicitada em diligência, demonstrar objetivamente que sua estrutura de custos é compatível com os requisitos técnicos, operacionais, de segurança e de desempenho

estabelecidos para a contratação, sem redução do escopo, das qualificações e senioridades requeridas, da capacidade de atendimento ou dos níveis mínimos de serviço.

10.2.7. Nos casos previstos no item 4.21.6.1, a demonstração da exequibilidade e da equivalência operacional de estrutura quantitativamente inferior à referência técnico-paramétrica adotada pela Administração deverá considerar, conforme os critérios previamente previstos neste Termo de Referência e no instrumento convocatório, a preservação integral das competências e especialidades dos sete serviços N3, das qualificações e senioridades aplicáveis, da capacidade de atendimento simultâneo das demandas, inclusive de até três frentes técnicas independentes no Item 3 — Servidores e Sistemas Operacionais, da mobilização presencial, do tratamento de incidentes críticos e dos demais níveis mínimos de serviço.

10.2.7.1. A análise deverá considerar as evidências técnicas e econômicas pertinentes, não sendo suficiente a alegação genérica de produtividade, compartilhamento de recursos, reorganização interna ou automação. A avaliação não implicará exigência de contratação antecipada de profissionais, quantidade fixa de empregados, postos permanentes ou dedicação exclusiva de mão de obra.

10.2.7.2. A eventual desclassificação da proposta por inexequibilidade dependerá de indícios objetivos, diligência cabível e decisão fundamentada, observadas as hipóteses legais e os critérios previamente estabelecidos no instrumento convocatório, não decorrendo automaticamente da diferença entre a organização interna da licitante e os referenciais utilizados pela Administração na estimativa de custos.

10.2.8. A eventual utilização, pela licitante, de estrutura interna distinta daquela adotada pela Administração para formação do orçamento estimado não constituirá, por si só, motivo de desclassificação, desde que seja demonstrada sua plena capacidade de atendimento aos requisitos técnicos e operacionais da contratação. Não será admitida, entretanto, estrutura que resulte em redução de cobertura técnica, eliminação de especialidade, diminuição de senioridade, comprometimento da simultaneidade exigida, redução da capacidade prevista para o Item 3, prejuízo à mobilização presencial ou impossibilidade de cumprimento dos níveis mínimos de serviço.

Regime de Execução

10.3. O regime de execução do contrato será o de empreitada por preço global do Grupo Único, preservados os preços unitários, a medição, os níveis mínimos de serviço, os critérios de aceite e a fiscalização individualizada dos sete itens.

10.3.1. A escolha do regime de empreitada por preço global fundamenta-se na possibilidade de definição prévia dos sete serviços especializados, de seus escopos, quantitativos referenciais, valores mensais, obrigações de desempenho e níveis mínimos de serviço, permitindo adequada previsibilidade da prestação contratual e da formação das propostas.

10.3.2. A remuneração mensal corresponde à prestação integrada dos serviços especializados de sustentação N3, orientada à disponibilidade da capacidade operacional contratada e ao cumprimento dos resultados exigidos, não constituindo pagamento por posto de trabalho, hora trabalhada ou simples disponibilização de profissionais.

10.3.3. A adoção de remuneração por unidades variáveis de demanda foi considerada menos adequada à presente modelagem, uma vez que parte relevante das obrigações compreende sustentação preventiva, manutenção da capacidade de resposta especializada, tratamento de eventos e continuidade operacional, não sendo integralmente representada pela quantidade de chamados registrados.

10.3.4. A adoção do regime por preço global não afasta a individualização dos preços dos sete itens, a fiscalização das entregas, a medição objetiva do desempenho nem a aplicação dos ajustes de pagamento previstos no Instrumento de Medição de Resultado – IMR, preservando a vinculação da remuneração aos resultados efetivamente aferidos.

Exigências de habilitação

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

Habilitação jurídica

10.5. 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;

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

10.7. 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;

10.8. 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;

10.9. 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.

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

10.11. 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;

10.12. 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.

10.13. 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).

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

10.16. 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.

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

10.18. 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;

10.19. 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;

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

10.21. 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.

10.22. 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

10.23. 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;

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

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

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

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

10.26. Caso a empresa apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) ou Liquidez Corrente (LC), será exigido patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação para o período de 12 (doze) meses, observadas as disposições legais aplicáveis.

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

10.28. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos;

10.29. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

10.30. 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.

10.31. 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

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

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

Qualificação Técnico

10.34. Comprovação de aptidão para a execução de serviços compatíveis com o objeto da contratação, mediante apresentação de atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, demonstrando experiência anterior em serviços de natureza e complexidade tecnológica e operacional equivalentes ou superiores às exigidas neste Termo de Referência, observados os critérios objetivos de qualificação técnica estabelecidos neste instrumento e a legislação aplicável.

10.34.1. A qualificação técnico-operacional será comprovada mediante atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que demonstre(m) experiência anterior na execução de serviços pertinentes e compatíveis com a natureza, a complexidade e as características técnicas da sustentação especializada N3, observados os requisitos de experiência mínima e demais critérios objetivos estabelecidos neste Termo de Referência.

10.34.1.1. Para fins de comprovação da aptidão técnico-operacional, serão admitidos atestados relativos à prestação de serviços de sustentação especializada de infraestrutura de TIC ou atividades tecnicamente correlatas ao objeto, observadas a compatibilidade de natureza e complexidade, a experiência mínima de 12 (doze) meses prevista no item 10.36.1 e as condições de somatório estabelecidas no item 10.35.2, não sendo exigida a execução anterior de todos os sete serviços em contrato único.

10.34.1.2. A licitante deverá comprovar aptidão técnica compatível com os serviços integrantes do Grupo Único, mediante apresentação de atestado(s) de capacidade técnica que demonstre(m) experiência na prestação de serviços especializados de sustentação avançada de infraestrutura de TIC, administração de banco de dados, suporte computacional, administração de sistemas operacionais, redes e comunicação de dados, segurança da informação, monitoramento de infraestrutura, gestão de vulnerabilidades, tratamento de incidentes críticos ou serviços tecnicamente correlatos.

10.34.1.3. A aptidão técnico-operacional da licitante para a execução dos serviços especializados de sustentação N3 deverá ser comprovada pelos atestados e demais documentos de habilitação expressamente previstos neste Termo de Referência e no instrumento convocatório, observadas a natureza, a complexidade e a compatibilidade das atividades efetivamente demonstradas.

10.34.1.4. Para comprovação da maturidade organizacional necessária à execução dos serviços especializados de sustentação N3, será exigida da licitante a apresentação de, no mínimo, uma certificação empresarial vigente, relacionada à gestão da qualidade, à gestão de serviços de TIC ou à maturidade operacional, com escopo pertinente ao objeto contratado, observadas as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

10.34.1.5. A exigência justifica-se pela necessidade de assegurar que a empresa responsável pela sustentação da infraestrutura crítica de TIC do IPEN/CNEN-SP disponha de processos organizacionais estruturados, mecanismos de controle, padronização operacional, definição de responsabilidades e práticas de melhoria contínua, compatíveis com a criticidade dos serviços contratados.

10.34.1.6. A comprovação da certificação empresarial constitui requisito complementar à experiência técnico-operacional exigida, não substituindo os atestados de capacidade técnica, as qualificações profissionais, os controles de segurança, os níveis mínimos de serviço ou as demais obrigações contratuais.

Requisito ou evidência	Finalidade técnica	Benefício para o IPEN

Atestados técnico-operacionais	Comprovar experiência anterior compatível com sustentação N3	Redução dos riscos de execução
Qualificação profissional	Demonstrar competências técnicas por domínio	Maior confiabilidade das intervenções
Certificação empresarial de gestão da qualidade, gestão de serviços de TIC ou maturidade operacional, admitidas equivalentes	Evidenciar processos organizacionais previamente estruturados e avaliados independentemente	Reduzir riscos de gestão, falhas de padronização e inconsistências operacionais
Evidências de maturidade organizacional	Demonstrar processos, controles, gestão de riscos e responsabilidades, quando pertinentes	Fortalecimento da governança
Controles contratuais de segurança	Exigir gestão de acessos, rastreabilidade, resposta a incidentes e continuidade	Proteção dos ativos críticos
Fiscalização e indicadores	Verificar continuamente qualidade, desempenho e conformidade	Resultados mensuráveis

10.34.1.7. Para atendimento ao requisito de certificação empresarial, serão aceitas, alternativamente, as seguintes comprovações:

I — Certificação ISO/IEC 20000-1 vigente, com escopo compatível com serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação;

II — Certificação ISO 9001:2015 ou ISO 9001:2026, observadas a validade do certificado e as regras de transição aplicáveis, com escopo compatível com serviços de TIC ou atividades tecnicamente correlatas;

III — Outra certificação empresarial vigente e materialmente equivalente, relacionada à gestão de serviços, gestão da qualidade ou maturidade operacional, desde que comprovada objetivamente sua pertinência com os serviços contratados.

10.34.1.8. Será suficiente a apresentação de uma das certificações previstas no item anterior, não sendo exigida a apresentação cumulativa de múltiplos certificados. A certificação deverá corresponder à pessoa jurídica licitante ou à estrutura organizacional efetivamente abrangida pelo certificado, observadas as regras legais aplicáveis à comprovação documental por matriz e filial.

10.34.1.9**.** Para fins de aceitação de certificação empresarial materialmente equivalente às referências previstas no item 10.34.1.7, a Administração realizará avaliação documental objetiva, observando os seguintes critérios:

I — comprovação de que a certificação foi emitida por organismo independente com acreditação vigente e verificável, pertinente ao sistema de gestão certificado, observada a acreditação pela Coordenação-Geral de Acreditação do Inmetro (Cgcre) ou, quando juridicamente admissível, o reconhecimento de acreditação estrangeira equivalente, mediante documentação objetiva que permita verificar a identidade do organismo, o escopo da acreditação e sua validade, não sendo suficiente, isoladamente, declaração emitida pelo próprio organismo certificador.

II — comprovação da autenticidade, validade, titularidade e abrangência organizacional da certificação, mediante certificado e informações complementares verificáveis;

III — demonstração de pertinência do escopo certificado com a prestação de serviços especializados de Tecnologia da Informação e Comunicação, gestão da qualidade, gestão de serviços ou atividades tecnicamente correlatas ao objeto contratado;

IV — demonstração de correspondência material entre os processos organizacionais avaliados pela certificação apresentada e a finalidade específica do requisito de maturidade organizacional, considerados os mecanismos de gestão, responsabilidades, controles e práticas de melhoria contínua pertinentes à natureza do referencial apresentado;

V — possibilidade de verificação documental das informações apresentadas, inclusive mediante consulta ao organismo emissor ou a registros públicos de certificação, quando disponíveis;

VI — reconhecimento de certificações materialmente equivalentes emitidas por organismos nacionais ou estrangeiros competentes, desde que atendidos os mesmos critérios objetivos de finalidade, pertinência, validade e verificabilidade, observadas as regras aplicáveis à apresentação de documentos estrangeiros.

10.34.1.9.1**.** A avaliação de equivalência não exigirá identidade integral entre normas ou modelos distintos de sistema de gestão, devendo considerar a correspondência material com a finalidade de comprovação da maturidade organizacional estabelecida neste Termo de Referência. Não será admitida avaliação subjetiva, exigência de organismo certificador exclusivo ou imposição de critérios adicionais não previstos no instrumento convocatório.

10.34.1.10. Não serão consideradas automaticamente equivalentes certificações individuais de profissionais, certificações de fabricantes, acreditações de ferramentas, certificados de produtos ou declarações empresariais sem avaliação independente de sistema ou processos organizacionais compatíveis com o requisito exigido.

10.34.1.11. Não será exigida certificação ISO/IEC 27001 como condição de habilitação. A apresentação de certificação relacionada exclusivamente à segurança da informação não substituirá automaticamente a comprovação de maturidade organizacional em gestão da qualidade ou gestão de serviços, devendo eventual equivalência ser demonstrada segundo os critérios objetivos estabelecidos neste Termo de Referência.

10.34.1.12. A exigência de comprovação prévia de maturidade organizacional mediante apresentação de, no mínimo, uma certificação empresarial vigente, admitidas certificações materialmente equivalentes, encontra sua fundamentação técnica no Estudo Técnico Preliminar nº 35/2026, especialmente no item 6.6.11 e seus subitens. A decisão deverá ser acompanhada de motivação administrativa específica, análise da pertinência dos referenciais admitidos, demonstração da necessidade e proporcionalidade da exigência e avaliação documentada de seus efeitos sobre a competitividade, em atendimento ao item 60 (i) do Parecer nº 03319/2026/NLC/ELIC/PGF/AGU. As certificações ISO/IEC 20000-1 e ISO 9001 constituem alternativas de comprovação, não sendo exigida a apresentação cumulativa de certificados ou a titularidade específica de certificação ISO/IEC 27001.

10.34.1.13. Independentemente da certificação apresentada, permanecerão integralmente exigíveis os atestados de capacidade técnico-operacional, os requisitos de qualificação profissional, a capacidade de mobilização, os controles de segurança da informação, os indicadores de desempenho, os níveis mínimos de serviço e as demais obrigações previstas neste Termo de Referência.

10.34.2 Será admitido o somatório de atestados relativos a serviços executados em períodos sucessivos ou não, desde que demonstrada a compatibilidade técnica com o objeto da contratação. Para comprovação do período mínimo de 12 (doze) meses de experiência, períodos coincidentes não serão contabilizados em duplicidade. A simultaneidade somente será considerada quando necessária à demonstração de capacidade operacional concomitante expressamente exigida e objetivamente justificada neste Termo de Referência.

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

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

10.35. A licitante deverá comprovar capacidade técnico-operacional compatível com a natureza, a complexidade e as características dos serviços especializados de sustentação N3 abrangidos pelo Grupo Único, mediante apresentação de um ou mais atestados de capacidade técnica emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, observados os requisitos objetivos previstos neste Termo de Referência e a fundamentação constante do Estudo Técnico Preliminar nº 35/2026.

10.35.1. A licitante deverá comprovar experiência técnico-operacional anterior na execução de serviços continuados similares e compatíveis com a natureza, complexidade e criticidade dos serviços especializados de sustentação N3, pelo período mínimo de 12 (doze) meses, consecutivos ou não, mediante apresentação de um ou mais atestados de capacidade técnica emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, observada a fundamentação constante dos itens 6.6.6 e 6.6.7 do Estudo Técnico Preliminar nº 35/2026.

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

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

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

Disposições gerais sobre habilitação

10.39. 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.

10.40. Na hipótese de o fornecedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para assinatura do contrato ou 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.

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

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

Documentação complementar para cooperativas

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

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

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

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

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

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

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

10.43.6.1. ata de fundação;

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

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

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

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

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

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

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O custo estimado total da contratação, que é o máximo aceitável, é de **R$ 1.944.342,84 (Um milhão, novecentos e quarenta e quatro mil, trezentos e quarenta e dois reais e oitenta e quatro centavos)**, conforme custos unitários mensais e anuais apresentados na tabela do item 1.1 deste Termo de Referência, observada a composição dos sete itens integrantes do Grupo Único.

11.2 A estimativa de custo levou em consideração o risco envolvido na contratação e sua alocação entre Contratante e Contratado, conforme especificado na matriz de risco constante do Contrato.

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

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

12.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

I) Gestão/unidade:113202;

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

III) Programa de trabalho: **229018**;

IV) Elemento de Despesa: **339040**

IV.1) Subitem: 11

V) Plano interno:**20UX0002024**.

12.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após a aprovação da Lei Orçamentária respectiva e a liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento, observadas as disposições dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1. As informações contidas neste Termo de Referência não são classificadas como sigilosas ressalvadas as informações sensíveis relacionadas à segurança física, nuclear, radiológica e cibernética. O orçamento estimado terá o tratamento definido pela autoridade competente, mediante decisão motivada nos autos, observada a legislação aplicável.

Cronograma Físico Financeiro

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

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

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

São Paulo, 09 de Setembro de 2026.

Aprovo,

Autoridade Competente

_____

Katia Cristina Iunes Minasian Santos

Coordenadora de Administração e Infraestrutura

14. Responsáveis

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

EDUARDO ALVES MARIA

Integrante Requisitante

Assinou eletronicamente em 03/11/2026 às 12:08:52.

JOAO AUGUSTO CONCEICAO

Integrante Técnico

Assinou eletronicamente em 03/11/2026 às 12:16:06.

RENATO LIMA FRANCA

Autoridade competente

Assinou eletronicamente em 03/11/2026 às 13:10:29.

KATIA CRISTINA IUNES MINASIAN SANTOS

Autoridade competente

Assinou eletronicamente em 03/11/2026 às 11:17:02.