COMISSAO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR

Termo de Referência 297/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
297/2026	113202-COMISSAO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR	RITA DE CASSIA MONTEIRO	11/11/2026 08:46 (v 0.16)

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	615/2026	01342.002562/2026-27

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° 01342.002562/2026-27)

TERMO DE REFERÊNCIA

1.1. Contratação de serviços técnicos especializados continuados de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, executados sem dedicação exclusiva de mão de obra e sem transferência de gestão administrativa ou poder decisório à contratada, destinados à sustentação avançada da infraestrutura tecnológica do IPEN/CNEN-SP, mediante suporte técnico especializado em Segurança da Informação, Gestão de Dados e Redes, execução sob demanda, orientação por resultados, níveis mínimos de serviço, indicadores objetivos de desempenho e mecanismos de rastreabilidade operacional, contemplando os domínios de conectividade e redes, administração de banco de dados e segurança da informação, conforme condições, quantidades, requisitos e exigências estabelecidos neste Termo de Referência e em seus anexos.

1.1.1. A presente contratação não implica transferência de competências institucionais, gestão estratégica da infraestrutura tecnológica ou delegação de poder decisório administrativo à contratada, restringindo-se à prestação de serviços técnicos especializados de Tecnologia da Informação e Comunicação — TIC, executados sob supervisão do Contratante e orientados à entrega de resultados.

1.1.2. A contratação será executada sob regime de prestação de serviços continuados sem dedicação exclusiva de mão de obra, não se caracterizando como contratação de postos de trabalho, terceirização de mão de obra ou disponibilização de profissionais à Administração Pública.

1.1.3. A atuação dos profissionais ocorrerá sob integral responsabilidade da contratada, à qual competirá a gestão operacional, direção técnica, supervisão, coordenação e alocação de seus recursos humanos, inexistindo subordinação direta à Administração, controle de jornada, pessoalidade, habitualidade ou ingerência sobre os profissionais vinculados à execução contratual.

1.1.4. A fiscalização do Contratante limitar-se-á ao acompanhamento da execução contratual, à verificação do cumprimento dos níveis de serviço, metas, resultados pactuados e obrigações estabelecidas no instrumento convocatório e no contrato, observadas as disposições da Lei nº 14.133/2021 e da Instrução Normativa SGD /ME nº 94/2022.

1.1.4.1. - A contratação não implica transferência da governança, da gestão estratégica ou do poder decisório sobre a infraestrutura tecnológica institucional à Contratada, limitando-se à prestação de serviços técnicos especializados de sustentação avançada, sob demanda, mediante supervisão, controle e fiscalização do Contratante.

1.1.5. Os itens 1, 2 e 3 constituirão Grupo Único, sendo obrigatória a apresentação de proposta para a totalidade dos itens. O julgamento será realizado pelo menor preço global do Grupo Único, com adjudicação conjunta a uma única licitante, permanecendo individualizados os preços, os níveis mínimos de serviço, os critérios de medição, a fiscalização e a análise de aceitabilidade de cada item.

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 avançada em conectividade e infraestrutura de redes **Redes – Sênior**	26980	Valor mensal do serviço	Não se aplica	1	**R$ 28.369,25**	**R$ 28.369,25**	**R$ 340.431,00**
2	Serviços técnicos especializados de sustentação avançada em administração de banco de dados **Banco de Dados – Sênior**	26980	Valor mensal do serviço	Não se aplica	1	**R$ 29.181,40**	**R$ 29.181,40**	**R$ 350.176,80**
3	Serviços técnicos especializados de sustentação	26980	Valor mensal do serviço	Não se aplica	1	**R$ 40.322,71**	**R$ 40.322,71**	**R$ 483.872,52**

	avançada em segurança da informação **Segurança da Informação – Sênior**							
Total							**R$ 97.873,36**	**R$1.174.480,32**

1.1.6. 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 estimados para a presente contratação correspondem à prestação continuada dos serviços técnicos especializados de sustentação avançada da infraestrutura de TIC do IPEN/CNEN-SP, pelo período inicial de **12 (doze) meses**, observadas as necessidades institucionais, os níveis mínimos de serviço, os indicadores de desempenho e os critérios de medição e pagamento definidos neste Termo de Referência.

Classificação do objeto quanto à heterogeneidade ou complexidade

1.3. O(s) serviço(s) objeto desta 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. TR_113202-000297-2026 (1)(3) 2.

Prazo de vigência

1.5. O prazo inicial de vigência da contratação será de 12 (doze) meses, contado da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado sucessivamente, observados os limites e requisitos previstos nos 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 e econômica da solução.

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. Nesse contexto, a contratação pretendida destina-se exclusivamente à prestação de serviços técnicos especializados em Segurança da Informação, Gestão de Dados e Redes, 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.

2.1.4. As três especialidades permanecerão individualizadas para fins de definição do escopo, formação de preços, níveis mínimos de serviço, medição, fiscalização e rastreabilidade, porém serão reunidas em Grupo Único para fins de disputa, julgamento e adjudicação.

2.1.5. Embora os serviços de Conectividade e Infraestrutura de Redes, Administração de Banco de Dados e Segurança da Informação possuam competências técnicas próprias, tais domínios são operacionalmente interdependentes e atuam sobre infraestrutura tecnológica institucional integrada, compartilhando ativos, eventos, mudanças, incidentes, mecanismos de acesso, monitoramento e processos de continuidade operacional.

2.1.6. A execução por fornecedores distintos ampliaria as interfaces contratuais, o risco de transferência de responsabilidade, o tempo de diagnóstico e a possibilidade de controvérsia quanto à causa-raiz de incidentes que envolvam mais de um domínio técnico, especialmente em situações críticas que demandem atuação coordenada e tempestiva.

2.1.7. A adoção do Grupo Único concentra em uma única Contratada a coordenação técnica e a responsabilidade pelo resultado global da solução, preservando, simultaneamente, a individualização dos três itens e a transparência de seus preços, níveis mínimos de serviço, critérios de medição e fiscalização.

2.1.8. A solução deverá contemplar atuação técnica especializada voltada à administração avançada de infraestrutura de redes, conectividade, administração de banco de dados, monitoramento da infraestrutura tecnológica, análise de incidentes complexos, mitigação de vulnerabilidades, suporte especializado em segurança da informação e apoio às ações relacionadas à continuidade operacional e proteção dos ativos tecnológicos institucionais.

2.1.9. 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.

2.1.10. A adoção de serviços especializados em Segurança da Informação, Gestão de Dados e Redes decorre da necessidade institucional de sustentação de ambientes tecnológicos críticos, mitigação de riscos relacionados à indisponibilidade de serviços essenciais, tratamento especializado de incidentes complexos e fortalecimento da resiliência operacional da infraestrutura tecnológica institucional.

2.1.11. 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.

2.1.12. 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.

2.1.13. 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.

2.1.14. A modelagem da solução foi estruturada em três itens tecnicamente individualizados — Conectividade e Infraestrutura de Redes, Administração de Banco de Dados e Segurança da Informação — reunidos em Grupo Único, preservando a especialização operacional de cada domínio e assegurando integração, coordenação e responsabilidade contratual única.

2.1.15. A adoção do Grupo Único integra as medidas de mitigação dos riscos identificados no planejamento da contratação, especialmente quanto à transferência de responsabilidade entre fornecedores, atraso no diagnóstico de incidentes multidisciplinares, fragmentação de evidências, conflito de prioridade e ocorrência de lacunas operacionais entre os domínios técnicos.

2.1.16. 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.

2.1.17. 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. Os registros históricos de ocorrências operacionais e demandas relacionadas à infraestrutura tecnológica institucional foram considerados exclusivamente como elemento de contextualização estatística da complexidade global do ambiente computacional, não constituindo parâmetro direto de mensuração, dimensionamento de quantitativo de profissionais ou determinação da capacidade operacional mínima da solução.

2.1.18. Os registros históricos apresentados possuem finalidade exclusivamente estatística e referencial para contextualização da complexidade operacional do ambiente tecnológico institucional, não constituindo parâmetro direto de mensuração, dimensionamento de quantitativo de profissionais, definição de postos de trabalho ou determinação da capacidade operacional mínima da solução, tampouco caracterizando contratação de central de serviços, help desk, suporte ao usuário final ou serviços de atendimento N1/N2.

2.1.19. 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 e suas alterações, especialmente a Portaria SGD/MGI nº 5.921/2026, 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.

2.2. A presente contratação encontra-se prevista no Plano de Contratações Anual da CNEN e alinhada ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC CNEN 2025–2027, conforme informações constantes dos autos do processo administrativo.

1. *ID PCA no PNCP:* 00402552000126-0-000004/2026;

2. *Data de publicação no PNCP:* 13/05/2025;
3. *Identificador da Futura Contratação:* 113202-615/2026.

2.5. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital EFGD 2025-2027 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
A1	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

2.6. Não se aplica a integração direta do objeto à Plataforma Gov.br, tendo em vista que a presente contratação não tem por objeto o desenvolvimento, disponibilização ou operação direta de serviço público digital ao cidadão, mas sim a prestação de serviços técnicos especializados de sustentação avançada da infraestrutura de TIC do IPEN/CNEN-SP.

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

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

3.2. A solução de TIC consiste na contratação de serviços técnicos especializados em Segurança da Informação, Gestão de Dados e Redes, destinados à sustentação da infraestrutura tecnológica do IPEN/CNEN-SP, mediante execução continuada orientada à entrega de resultados, baseada em níveis mínimos de serviço, indicadores objetivos de desempenho 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 à administração e sustentação da infraestrutura de redes, administração de ambientes de banco de dados, monitoramento da infraestrutura tecnológica e apoio especializado às atividades relacionadas à segurança da informação, observando os requisitos institucionais relacionados à continuidade operacional, gestão de riscos tecnológicos e proteção dos ativos computacionais 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 foi estruturada em três itens tecnicamente individualizados e reunidos em Grupo Único, compreendendo os seguintes domínios tecnológicos:

I – Conectividade e infraestrutura de redes;
II – Administração especializada de banco de dados;
III – Segurança da informação e proteção cibernética.

3.6.1. A solução deverá manter capacidade operacional mínima nos três domínios técnicos integrantes do Grupo Único — Conectividade e Infraestrutura de Redes, Administração de Banco de Dados e Segurança da Informação — assegurando cobertura técnica efetiva, independente e simultaneamente disponível durante as janelas de prestação e regimes de acionamento aplicáveis, ao longo de toda a vigência contratual.

3.6.2. A capacidade operacional mínima não se confunde com posto de trabalho, dedicação exclusiva de mão de obra ou quantitativo fixo de empregados, cabendo à Contratada organizar autonomamente seus recursos humanos, desde que preserve integralmente a cobertura técnica exigida para cada domínio.

3.6.3. Não será considerada compatível com a solução contratada estrutura operacional que elimine, absorva ou reduza um dos três domínios técnicos de forma a comprometer sua disponibilidade própria, o atendimento simultâneo das demandas ou o cumprimento dos níveis mínimos de serviço.

3.6.4. A utilização compartilhada de profissionais, quando tecnicamente possível, não poderá resultar em indisponibilidade de especialidade, sobreposição incompatível de atribuições, incapacidade de atendimento simultâneo ou dependência de único recurso para cobertura de mais de um domínio em situações de demandas concorrentes ou atuação simultânea.

3.6.5. Para fins deste Termo de Referência, a expressão “capacidade operacional mínima” corresponde à obrigação de manutenção de cobertura técnica efetiva, independente e simultaneamente disponível nos três domínios especializados, em nível suficiente ao cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço e demais obrigações contratuais.

3.7. A individualização técnica dos itens tem por finalidade assegurar clareza de escopo, especialização operacional, formação transparente dos preços, aplicação dos níveis mínimos de serviço e fiscalização objetiva, enquanto sua

reunião em Grupo Único visa assegurar integração operacional, resposta coordenada a incidentes multidisciplinares e responsabilização única pelo resultado global da solução.

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

I – sustentação avançada de conectividade e infraestrutura de redes;
II – administração especializada de banco de dados;
III – sustentação especializada de segurança da informação;
IV – monitoramento técnico dos ambientes sob escopo contratual;
V – tratamento de incidentes complexos relacionados aos domínios contratados;
VI – apoio técnico à mitigação de vulnerabilidades e riscos cibernéticos.

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.

3.9.1. Nas ocorrências que envolvam mais de um domínio, caberá à Contratada promover internamente o acionamento e a coordenação das especialidades necessárias, vedada a transferência à Contratante da responsabilidade pela solução de divergências internas de diagnóstico, atribuição ou prioridade entre suas equipes.

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.

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 em Segurança da Informação, Gestão de Dados e Redes para tratamento de incidentes complexos, falhas críticas de infraestrutura, análise de vulnerabilidades e suporte avançado aos ambientes tecnológicos institucionais.

4.1.4. Permitir atuação técnica especializada relacionada à infraestrutura de redes, conectividade, administração de banco de dados, monitoramento da infraestrutura tecnológica e segurança da informação, observando a individualização técnica dos domínios e sua execução integrada no âmbito do Grupo Único.

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. 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.

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

4.1.8. 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.

4.1.9. Reduzir os riscos relacionados à fragmentação operacional da solução, especialmente transferência de responsabilidade entre prestadores, atraso no diagnóstico, conflito de prioridades, descontinuidade no tratamento de incidentes multidisciplinares e perda de rastreabilidade, mantendo-se controles de mitigação da dependência contratual por meio de documentação, transferência de conhecimento, reversibilidade, fiscalização por resultados e procedimentos de transição contratual.

4.1.10. 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.

4.1.11. 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.

4.1.12. Assegurar coordenação técnica única entre os três itens do Grupo, de modo que ocorrências que envolvam mais de uma especialidade sejam tratadas de forma integrada pela Contratada, sem suspensão dos níveis mínimos de serviço por divergência interna de responsabilidade.

Requisitos de Capacitação

4.2. Não faz parte do escopo da contratação a realização de 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 Segurança da Informação, Gestão de Dados e Redes, 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 e atualizada tecnologicamente para execução dos serviços especializados previstos neste Termo de Referência, cabendo exclusivamente à própria Contratada a responsabilidade pela capacitação, atualização técnica e gestão operacional de seus profissionais.

4.2.3. A Contratada deverá manter equipe tecnicamente qualificada e atualizada para execução dos serviços, podendo comprovar, quando solicitado pela fiscalização, ações de capacitação, atualização técnica, certificações, treinamentos ou experiência profissional compatíveis com os domínios tecnológicos contratados, sem ônus adicional para a Administração.

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 compatível com a criticidade dos serviços especializados de Segurança da Informação, Gestão de Dados e Redes, bem como com os requisitos de continuidade operacional, segurança cibernética, proteção de ativos tecnológicos, controle de acessos privilegiados, rastreabilidade das atividades executadas e cumprimento dos níveis mínimos de serviço definidos neste Termo de Referência.

4.2.5. As certificações, capacitações, treinamentos ou comprovações técnicas eventualmente apresentados deverão guardar pertinência com os domínios tecnológicos efetivamente executados, admitindo-se certificações ou comprovações equivalentes relacionadas, conforme o caso, à conectividade e infraestrutura de redes, administração de banco de dados, segurança da informação, monitoramento de infraestrutura, gestão de vulnerabilidades, resposta a incidentes, continuidade operacional 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;

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.

4.3.2. 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. Os profissionais da Contratada deverão observar sigilo absoluto sobre informações, dados, credenciais, configurações, arquiteturas tecnológicas, documentos institucionais e demais informações acessadas em decorrência da execução contratual, inclusive após eventual encerramento do contrato.

4.3.4. A Contratada deverá observar os requisitos relacionados ao controle de acessos privilegiados, segregação de funções, registro das atividades executadas, utilização de credenciais individualizadas e conformidade com os procedimentos institucionais relacionados à segurança cibernética.

4.3.5. A contratação deverá observar a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, com as alterações promovidas pelas Portarias SGD/MGI nº 6.680/2024, nº 6.055/2025 e nº 5.921/2026, especialmente quanto ao modelo de

contratação, aos perfis profissionais referenciais, aos parâmetros salariais e aos Fatores-K utilizados para formação da estimativa administrativa.

4.3.6. Nas atividades que demandarem atuação presencial, deverão ser observadas a NR-16, a Portaria MTE nº 518/2003, as normas da CNEN, os procedimentos institucionais de radioproteção e segurança ocupacional e as demais regras aplicáveis aos locais em que estejam instalados os ativos tecnológicos abrangidos pelo serviço.

4.3.7. O ingresso de profissionais em áreas submetidas a controle institucional dependerá do atendimento aos requisitos de autorização, credenciamento, treinamento, aptidão ocupacional, documentação, dosimetria, equipamentos de proteção ou outros controles definidos pelas áreas competentes, quando aplicáveis.

4.3.8. A Contratada permanecerá integralmente responsável pelo cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias, de saúde e segurança no trabalho aplicáveis aos seus empregados, inclusive pela caracterização ou descaracterização das condições de periculosidade mediante avaliação técnica legalmente competente.

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. A execução contratual deverá permitir monitoramento contínuo da infraestrutura tecnológica, acompanhamento de eventos críticos, identificação preventiva de falhas e apoio às ações relacionadas à estabilidade operacional dos ambientes computacionais institucionais, observadas as janelas de prestação dos serviços e os regimes de acionamento definidos neste Termo de Referência, não implicando, por si só, manutenção de profissional presencial, plantão permanente ou operação 24 horas por dia e 7 dias por semana.

4.4.3. A solução deverá possibilitar apoio técnico especializado relacionado à atualização de componentes críticos de infraestrutura, revisão de configurações, hardening de ambientes, melhoria contínua da segurança cibernética e mitigação de riscos tecnológicos.

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

Indicador	Criticidade	Meta
Início efetivo do atendimento técnico especializado	Crítica	≤ 30 min
Resposta inicial	Alta	≤ 1 h
Resposta inicial	Média	≤ 4 h

Resposta inicial	Baixa	≤ 8 h
Contorno ou mitigação	Crítica	≤ 4 h
Solução definitiva	Crítica	≤ 8 h
Solução definitiva	Alta	≤ 8 h
Solução definitiva	Média	≤ 24 h
Solução definitiva	Baixa	≤ 48 h

4.5. Para fins de fiscalização contratual, considera-se:

I – Tempo de resposta: período compreendido entre o marco inicial aplicável à respectiva ocorrência, conforme sua criticidade e o canal institucional de acionamento utilizado, e o início efetivo do atendimento técnico pela Contratada, observadas as regras dos itens 4.6, 4.7 e 4.26 e seus subitens.

II – Tempo de contorno: período necessário para implementação de solução temporária que reduza os impactos operacionais do incidente;

III – Tempo de solução: período necessário para resolução definitiva da ocorrência e restabelecimento integral do serviço afetado.

4.6. A contagem dos prazos será iniciada conforme o marco temporal aplicável à respectiva criticidade e indicador, observados os canais institucionais de acionamento previstos no item 4.26 e seus subitens.

4.7**.** Para ocorrências críticas, quando os elementos disponíveis no primeiro acionamento já permitirem sua caracterização como crítica, considerar-se-á como marco inicial o horário do primeiro acionamento válido realizado por qualquer dos canais institucionais admitidos. Caso a criticidade somente se torne objetivamente identificável posteriormente, considerar-se-á o momento em que surgirem elementos suficientes para sua caracterização, vedado o reinício posterior da contagem.

4.8. 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.

4.8.1. A classificação inicial da severidade da ocorrência será realizada pela Contratante com base nos critérios objetivos estabelecidos neste Termo de Referência. A Contratada poderá solicitar revisão fundamentada da classificação, sem suspensão ou alteração dos prazos em curso, **produzindo eventual reclassificação efeitos somente após seu registro formal pela Contratante.**

4.9. Os serviços deverão ser executados de forma contínua durante toda a vigência contratual, observando os níveis mínimos de serviço e os prazos operacionais definidos neste Termo de Referência.

4.10. Os tempos máximos de resposta, contorno e solução encontram-se definidos neste Termo de Referência e deverão ser observados conforme a classificação de criticidade operacional e impacto institucional da ocorrência.

4.11. 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.

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

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.13. 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.

4.13.1. 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.

4.13.2. 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.

4.13.3. 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.

4.13.4. 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.

4.13.5. 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.

4.13.6. 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.

4.13.7. 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.

4.13.8. 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

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

4.14.1. 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.

4.14.2. 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

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

4.16. 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

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

4.17.1. A execução dos serviços deverá ser realizada de forma integrada aos processos institucionais de gestão, monitoramento, segurança da informação, gestão de incidentes, gestão de mudanças e controle operacional da infraestrutura tecnológica do IPEN/CNEN-SP.

4.17.2. Toda intervenção que implique alteração relevante de configuração, arquitetura, parâmetros operacionais, regras de segurança, serviços de rede, bancos de dados ou componentes da infraestrutura deverá observar os procedimentos institucionais de gestão de mudanças e ser previamente autorizada pelo Contratante, quando aplicável.

4.17.3. As atividades executadas deverão ser registradas de forma suficiente para assegurar rastreabilidade, contemplando, conforme aplicável, identificação da demanda, ativo ou serviço afetado, diagnóstico realizado, procedimentos executados, alterações promovidas, evidências técnicas, resultado obtido e responsável técnico pela execução.

4.17.4. A Contratada deverá adotar procedimentos de implementação compatíveis com a criticidade dos ambientes institucionais, incluindo, sempre que tecnicamente aplicável, planejamento da intervenção, avaliação de impacto, definição de procedimento de retorno (*rollback*), validação técnica e registro das alterações realizadas.

4.17.5. As intervenções deverão preservar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e continuidade dos serviços tecnológicos institucionais, devendo ser priorizadas técnicas que minimizem riscos de indisponibilidade e impactos sobre os ambientes administrativos, laboratoriais, científicos, de pesquisa e produção.

4.17.6. Nas ocorrências que envolvam mais de um domínio técnico, caberá à Contratada promover internamente a coordenação entre as especialidades de Redes, Banco de Dados e Segurança da Informação, mantendo responsabilidade única pelo tratamento da demanda até sua solução, estabilização ou encerramento formal.

4.17.7. A implementação de alterações não poderá introduzir componentes, tecnologias, serviços externos, mecanismos de acesso ou configurações não previamente autorizadas pelo Contratante quando estas possam afetar a arquitetura tecnológica, a segurança da informação ou a continuidade operacional do ambiente institucional.

4.17.8. Sempre que a execução resultar em alteração permanente do ambiente tecnológico, a documentação técnica correspondente deverá ser atualizada e disponibilizada ao Contratante como parte das evidências da execução contratual.

Requisitos de Implantação

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

4.18.1. Antes do início efetivo dos serviços, a Contratada deverá demonstrar capacidade operacional compatível com os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência, incluindo disponibilidade dos recursos técnicos necessários ao atendimento dos três domínios integrantes do Grupo Único.

4.18.2. A Contratada deverá apresentar, quando solicitado pela Administração, relação dos responsáveis técnicos e dos canais de comunicação e escalonamento que serão utilizados durante a execução contratual, sem que essa identificação caracterize alocação fixa de profissionais, pessoalidade, dedicação exclusiva ou subordinação direta à Administração.

4.18.3. Deverão ser formalizados, antes do início efetivo dos serviços, o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, os Termos de Ciência de Manutenção de Sigilo dos profissionais envolvidos, o Termo de Prontidão e Capacidade Operacional para Início dos Serviços e demais instrumentos de segurança da informação previstos neste Termo de Referência.

4.18.4. A Contratada deverá conhecer e observar os procedimentos institucionais aplicáveis à gestão de incidentes, mudanças, acessos privilegiados, segurança da informação, comunicação de eventos críticos e demais fluxos operacionais relacionados aos serviços contratados.

4.18.5. Os acessos administrativos necessários à execução dos serviços serão concedidos de forma controlada pelo Contratante, observando os princípios do menor privilégio, necessidade de acesso, segregação de funções, credenciais individualizadas, rastreabilidade e revogação quando cessada a necessidade.

4.18.6. A implantação e o início da execução deverão ocorrer sem interrupção indevida dos serviços tecnológicos institucionais, cabendo à Contratada adotar as medidas necessárias para garantir transição operacional segura e continuidade da prestação dos serviços.

4.18.7. Sempre que necessário à execução presencial, os profissionais da Contratada deverão atender previamente aos requisitos de acesso, segurança ocupacional, radioproteção, credenciamento, treinamento, aptidão ocupacional, dosimetria ou demais controles exigidos pelas áreas competentes do IPEN/CNEN-SP.

4.18.8. A Contratada deverá estar plenamente apta ao atendimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência a partir da data formalmente definida para início da execução contratual.

Requisitos de Garantia e Manutenção

4.19. 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.

4.19.1. Considerando que o objeto consiste na prestação continuada de serviços técnicos especializados de TIC, não se aplica prazo específico de garantia de produto ou equipamento, sem prejuízo da responsabilidade integral da Contratada pela qualidade, conformidade e correção dos serviços executados durante toda a vigência contratual.

4.19.2. A Contratada deverá corrigir, sem ônus adicional para a Administração e nos prazos estabelecidos pelos níveis mínimos de serviço, falhas, erros, inconsistências ou não conformidades decorrentes de atividades por ela executadas no âmbito da contratação.

4.19.3. A correção de falhas decorrentes de intervenção realizada pela Contratada integra a própria obrigação contratual e não poderá ser considerada nova demanda para fins de cobrança adicional.

4.19.4. Permanecem aplicáveis durante toda a execução contratual as obrigações relacionadas à sustentação preventiva, corretiva, adaptativa e evolutiva, bem como os níveis mínimos de serviço, critérios de aceite, mecanismos de glosa e demais responsabilidades estabelecidas neste Termo de Referência.

4.19.5. A responsabilidade da Contratada por danos, falhas ou não conformidades decorrentes de ação ou omissão na execução dos serviços observará as disposições deste Termo de Referência, do contrato e da legislação aplicável.

Requisitos de Experiência Profissional

4.20. Os serviços deverão ser executados por profissionais tecnicamente qualificados para os domínios efetivamente abrangidos pela contratação, dispondo a Contratada dos recursos, ferramentas e meios necessários à execução adequada das atividades de Conectividade e Infraestrutura de Redes, Administração de Banco de Dados e Segurança da Informação.

4.21. A futura Contratada deverá comprovar aptidão para execução de serviços compatíveis com o objeto da contratação, mediante apresentação de atestados de capacidade técnica relacionados à prestação de serviços especializados de sustentação de infraestrutura de TIC, suporte avançado, gestão de dados, administração de ambientes críticos de infraestrutura tecnológica, redes corporativas, conectividade, administração de banco de dados, segurança da informação, monitoramento de infraestrutura ou serviços tecnicamente correlatos às parcelas e aos domínios técnicos relevantes integrantes do Grupo Único. As exigências formais de comprovação de capacidade técnica para fins de habilitação encontram-se disciplinadas no item 10 deste Termo de Referência.

4.21.1. Os atestados de capacidade técnica deverão demonstrar experiência compatível com a natureza, complexidade operacional e características técnicas da solução pretendida, observando critérios de proporcionalidade, razoabilidade e vedação à restrição indevida da competitividade, conforme medidas preventivas constantes do Mapa de Riscos da contratação.

4.21.2. Será admitido o somatório de atestados para fins de comprovação da capacidade técnico-operacional, desde que demonstrada compatibilidade técnica entre os serviços executados e o objeto da contratação.

4.21.3. Não serão exigidas comprovações desproporcionais ou sem pertinência técnica com o objeto contratado, em observância aos princípios da competitividade, razoabilidade e proporcionalidade previstos na Lei nº 14.133/2021.

4.21.4. A Administração poderá exigir documentação complementar destinada à comprovação da experiência operacional da licitante em ambientes tecnológicos compatíveis com a criticidade da infraestrutura computacional institucional, desde que observados os limites legais e regulamentares aplicáveis.

4.21.5. A qualificação técnica exigida deverá possuir relação direta com os serviços efetivamente previstos no escopo contratual, vedadas exigências excessivas, irrelevantes ou potencialmente restritivas à competitividade do certame.

4.21.6. Os atestados de capacidade técnica deverão demonstrar experiência compatível com as parcelas de maior relevância técnica integrantes do Grupo Único, abrangendo serviços especializados de sustentação avançada de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação — TIC, redes corporativas, administração de banco de dados, segurança da informação, monitoramento de infraestrutura ou serviços tecnicamente correlatos, desde que relacionados ao domínios técnicos integrantes do Grupo Único.

4.21.7. Será admitido o somatório de atestados, desde que os documentos apresentados permitam comprovar compatibilidade técnica com a natureza, complexidade e criticidade dos serviços previstos neste Termo de Referência.

4.21.8. A comprovação técnico-operacional deverá guardar pertinência com as parcelas técnicas relevantes do Grupo Único, admitindo-se atestados relativos a serviços de sustentação avançada de infraestrutura de TIC, redes corporativas, banco de dados, segurança da informação, monitoramento de infraestrutura ou serviços tecnicamente correlatos, vedada a exigência de marca, fabricante, tecnologia específica ou experiência desproporcional ao objeto licitado.

4.21.9. A contratada deverá manter seus profissionais permanentemente atualizados e capacitados nas tecnologias, soluções, ferramentas e procedimentos relacionados aos serviços contratados, de forma a assegurar a adequada execução das atividades, a continuidade operacional do ambiente tecnológico e a prestação dos serviços com elevado padrão de qualidade, eficiência e aderência às melhores práticas aplicáveis, sem custos adicionais para a Administração.

4.21.10. As exigências de qualificação técnica estabelecidas neste Termo de Referência foram definidas em razão da criticidade da infraestrutura tecnológica institucional, da necessidade de continuidade operacional dos serviços de TIC, da complexidade dos ambientes suportados e dos riscos operacionais identificados durante o planejamento da contratação, observados os princípios da proporcionalidade, razoabilidade e ampla competitividade previstos na Lei nº 14.133/2021.

4.21.11. Considerando a reunião dos três itens em Grupo Único, a capacidade técnico-operacional poderá ser comprovada por um ou mais atestados, inclusive mediante somatório quando juridicamente cabível, desde que o conjunto da documentação demonstre experiência compatível com as parcelas relevantes dos domínios de Redes, Banco de Dados e Segurança da Informação, não sendo exigido, sem justificativa técnica específica, que um único atestado contenha simultaneamente os três serviços.

4.22. Os serviços deverão ser prestados por profissionais com qualificação técnica compatível com a natureza especializada da sustentação avançada da infraestrutura de TIC, observados os domínios técnicos previstos neste Termo de Referência, especialmente Segurança da Informação, Gestão de Dados e Redes, bem como os requisitos de criticidade, continuidade operacional, proteção de ativos tecnológicos, rastreabilidade das atividades executadas e segurança da informação.

4.23. 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 conectividade e infraestrutura de redes, administração de banco de dados, segurança da informação, monitoramento de infraestrutura, gestão de

vulnerabilidades, tratamento de incidentes críticos, continuidade operacional e tecnologias correlatas ao objeto contratado.

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

4.23.2. 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, tecnologia específica ou entidade certificadora única sem justificativa técnica expressa vinculada ao ambiente institucional suportado.

4.23.3. As certificações profissionais poderão ser comprovadas por integrantes da equipe técnica responsável pela execução contratual, sem que isso caracterize alocação fixa, dedicação exclusiva de mão de obra ou subordinação direta à Administração, cabendo à Contratada manter, durante toda a execução contratual, capacidade técnica compatível com os níveis mínimos de serviço e resultados pactuados.

4.23.4. A admissão de meios equivalentes não afasta a necessidade de demonstração objetiva de pertinência material com o respectivo domínio técnico, não sendo suficientes documentos genéricos sem aderência demonstrável às competências necessárias à execução das parcelas tecnicamente relevantes do objeto.

4.23.5. Quando a comprovação estiver relacionada a sistema de gestão, governança, segurança da informação, continuidade, qualidade ou gestão de serviços, o meio alternativo deverá demonstrar equivalência de escopo, controles, processos e maturidade, não sendo suficiente mera experiência profissional individual ou declaração desacompanhada de evidências.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

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

4.25. A Ordem de Serviço indicará, no mínimo, seu objetivo, o serviço ou demanda a ser executado, o domínio técnico envolvido, os produtos ou resultados esperados, a localidade ou modalidade de execução, a criticidade e os prazos aplicáveis, cabendo à Contratada organizar autonomamente os recursos humanos e técnicos necessários ao seu atendimento.

4.25.1. A autonomia da Contratada quanto à organização de seus recursos não afasta a obrigação de manutenção, durante toda a execução contratual, de capacidade operacional mínima efetiva, independente e simultaneamente disponível nos três domínios especializados — Conectividade e Infraestrutura de Redes, Administração de Banco de Dados e Segurança da Informação — em nível suficiente ao cumprimento dos níveis mínimos de serviço e ao atendimento de demandas concorrentes e incidentes multidisciplinares.

4.25.2. A utilização compartilhada de profissionais, quando tecnicamente possível, não poderá resultar em indisponibilidade de especialidade, sobreposição incompatível de atribuições, redução da capacidade de atendimento simultâneo ou dependência de único recurso para cobertura de mais de um domínio crítico em situação de demandas concorrentes.

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

4.26.1. 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 ao atendimento, inclusive telefone ou correio eletrônico institucional, sem prejuízo da posterior formalização do registro na ferramenta oficial.

4.26.2. 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, criticidade e demais informações necessárias à rastreabilidade.

4.26.3. A formalização posterior não poderá retardar o início do atendimento de ocorrência crítica, considerando-se, para fins de aferição dos níveis mínimos de serviço, o horário do primeiro acionamento válido realizado por qualquer dos canais institucionais admitidos, vedado o reinício ou postergação da contagem em razão de registro posterior, triagem, classificação, encaminhamento interno ou aceite pela Contratada.

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

4.28. Nas demandas que envolvam simultânea ou sucessivamente mais de um domínio técnico, a Contratada deverá realizar o escalonamento interno entre as equipes especializadas, mantendo responsabilidade única pelo acompanhamento da demanda até seu encerramento, sem interrupção da contagem dos níveis mínimos de serviço em decorrência de transferência interna de responsabilidade.

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

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

4.30. 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.

Vistoria

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

Outros Requisitos Aplicáveis

4.32. A Contratada deverá manter procedimento formal de escalonamento técnico entre os três domínios integrantes do Grupo Único, com definição de fluxo de acionamento, priorização e tratamento de incidentes multidisciplinares.

4.33. A eventual indisponibilidade temporária de profissional ou recurso interno da Contratada não suspenderá os níveis mínimos de serviço, cabendo à empresa promover substituição, redistribuição ou mobilização dos recursos necessários.

4.34. A Contratada deverá assegurar continuidade do atendimento até a solução ou estabilização da ocorrência, ainda que a causa-raiz inicialmente identificada seja posteriormente atribuída a domínio técnico diverso daquele que iniciou o atendimento.

Sustentabilidade

4.35. 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:

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

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

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

Subcontratação

4.36. Não será admitida a subcontratação integral do objeto, nem das parcelas principais relacionadas aos serviços especializados de redes, banco de dados e segurança da informação. A eventual subcontratação de atividades meramente acessórias, instrumentais ou de apoio dependerá de autorização prévia e expressa do Contratante, permanecendo a Contratada integralmente responsável pela execução contratual, pela segurança das informações, pela qualidade dos serviços e pelo cumprimento dos níveis mínimos de serviço.

Da exigência de amostra

4.37. Não será exigida apresentação de amostras, tendo em vista que o objeto da contratação consiste na prestação de serviços técnicos especializados continuados de TIC, cuja avaliação será realizada por meio da análise da proposta, documentação de habilitação, comprovação de qualificação técnica, níveis mínimos de serviço, indicadores de desempenho e critérios de medição e aceite definidos neste Termo de Referência.

Garantia da contratação

4.38. Será exigida 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, podendo a Contratada optar por uma das modalidades legalmente admitidas.

4.38.1. A exigência de garantia contratual justifica-se em razão da criticidade dos serviços relacionados à infraestrutura tecnológica institucional, segurança da informação, continuidade operacional dos ambientes computacionais e mitigação de riscos decorrentes de eventual inadimplemento contratual.

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

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

4.39.2. 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.

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

4.39.4. 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.

4.39.5. 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.

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

4.41. 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.

4.42. 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.

4.43. 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.

4.43.1. 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).

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

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

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

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

4.45. 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.

4.46. 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.

4.47. 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.

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

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

4.49.1. 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.

4.50. 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.

4.51. 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.

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

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

4.52. 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.

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

4.54. 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.

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

Instalação de escritório

4.56. 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.

Informações relevantes para o dimensionamento e apresentação da proposta

4.57. As informações relevantes para o dimensionamento da proposta encontram-se consolidadas no item 6.5 deste Termo de Referência, incluindo a complexidade do ambiente tecnológico, a possibilidade de atendimento presencial sob demanda, a formação do Grupo Único e os quantitativos referenciais utilizados para dimensionamento.

4.57.1. Os perfis e quantitativos profissionais apresentados nos documentos de planejamento possuem natureza exclusivamente referencial para dimensionamento técnico e econômico da contratação, não representando quantitativo mínimo obrigatório de profissionais, postos de trabalho ou dedicação exclusiva de mão de obra, sem prejuízo da obrigatoriedade de manutenção da capacidade operacional mínima, efetiva, independente e simultaneamente disponível nos três domínios técnicos, conforme estabelecido neste Termo de Referência.

4.57.2. Caberá à Contratada dimensionar autonomamente os recursos técnicos, humanos e operacionais necessários ao cumprimento integral das obrigações, resultados e níveis mínimos de serviço.

4.57.3. A proposta deverá contemplar todos os custos diretos e indiretos necessários à execução dos serviços nas condições estabelecidas, inclusive aqueles relacionados à eventual mobilização presencial dos profissionais, atendimento às condições de acesso institucional, segurança ocupacional e demais requisitos aplicáveis.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

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

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

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

5.1.4. aplicar à Contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, observados o contraditório, a ampla defesa e os procedimentos legalmente aplicáveis;

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

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

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

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

5.2. São obrigações do CONTRATADO:

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

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. assumir responsabilidade integral pela coordenação entre os três itens integrantes do Grupo Único, promovendo internamente o acionamento das especialidades necessárias e assegurando continuidade do atendimento até o restabelecimento do serviço ou conclusão da demanda;

5.2.11. não transferir à Contratante a responsabilidade pela solução de divergências internas entre suas equipes de Redes, Banco de Dados e Segurança da Informação;

5.2.12. mobilizar tempestivamente os recursos técnicos necessários ao atendimento presencial quando configuradas as hipóteses previstas neste Termo de Referência;

5.2.13. assegurar que os profissionais destinados a intervenções em áreas submetidas a requisitos especiais possuam previamente as autorizações, treinamentos, aptidões, documentação e demais requisitos ocupacionais e de radioproteção aplicáveis.

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

Condições de execução

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1. Início da execução do objeto até 10 (dez) dias corridos contados da assinatura do contrato, período destinado à reunião inicial, apresentação dos responsáveis técnicos, realização dos procedimentos de transição inicial, habilitação dos acessos necessários e preparação operacional da Contratada, sem prejuízo de prazo inferior mediante acordo entre as partes. Após o início efetivo da operação, os prazos de atendimento de cada demanda observarão o marco temporal aplicável ao respectivo indicador e à criticidade da ocorrência, nos termos dos itens 4.9, 4.26 e 6.7 deste Termo de Referência, não se condicionando, nas ocorrências críticas, à posterior emissão ou formalização da respectiva Ordem de Serviço.

6.1.2. A execução dos serviços ocorrerá de forma continuada, sob demanda e orientada à entrega de resultados, mediante emissão ou registro de Ordens de Serviço – OS, observados os níveis mínimos de serviço, os indicadores de desempenho, os critérios de aceite, as prioridades e os prazos estabelecidos neste Termo de Referência.

6.1.2.1. Os serviços serão executados em modelo híbrido, mediante atuação remota sempre que existirem condições técnicas, operacionais e de segurança adequadas, sem prejuízo da obrigatoriedade de mobilização presencial quando a natureza da ocorrência, do ativo, do ambiente tecnológico ou da intervenção assim exigir.

6.1.2.2. O atendimento presencial será exigível quando o acesso remoto estiver indisponível, comprometido, inseguro ou vedado; quando houver necessidade de intervenção em componentes ou ativos físicos; inspeção, isolamento, substituição ou validação local; coleta controlada de evidências; atuação em ambiente segregado, restrito, supervisionado ou controlado; ou quando a intervenção remota não se mostrar tecnicamente suficiente para o restabelecimento do serviço.

6.1.2.3. A execução presencial observará os requisitos institucionais de segurança física, segurança da informação, proteção de dados, segurança ocupacional, radioproteção, credenciamento, autorização de acesso e demais controles aplicáveis ao ambiente específico.

6.1.2.4. As três especialidades — Conectividade e Infraestrutura de Redes, Administração de Banco de Dados e Segurança da Informação — serão executadas por uma única Contratada, em razão da formação do Grupo Único, competindo-lhe promover internamente a coordenação, o escalonamento e o acionamento das especialidades necessárias à adequada solução das demandas.

6.1.2.5. Nas ocorrências que envolvam mais de uma especialidade, a Contratada será responsável pela coordenação técnica integrada da solução, não sendo admitida suspensão dos prazos de atendimento em razão de divergência interna de atribuição, diagnóstico ou responsabilidade entre suas equipes.

6.1.2.6. A Administração não realizará gestão direta dos profissionais, distribuição individual de tarefas, controle de jornada ou determinação de substituições pessoais, cabendo à Contratada organizar os recursos humanos e técnicos necessários ao cumprimento das Ordens de Serviço e dos níveis mínimos de serviço.

6.1.2.7. Todas as intervenções deverão possuir rastreabilidade suficiente para permitir a fiscalização, incluindo, conforme aplicável, registro da demanda, diagnóstico, ações executadas, evidências técnicas, período de atendimento, resultado obtido, riscos identificados, pendências e recomendações.

6.1.3. O cronograma de execução observará a vigência contratual e a emissão das Ordens de Serviço, não havendo cronograma físico predeterminado de demandas, em razão da natureza continuada e variável dos serviços. As atividades serão executadas de acordo com a criticidade, prioridade, prazo e nível mínimo de serviço aplicável a cada demanda.

6.1.4. A execução contratual compreenderá, de forma geral, as seguintes etapas:

I – mobilização e transição inicial: até 10 (dez) dias corridos da assinatura do contrato;

II – operação continuada: durante toda a vigência contratual, mediante Ordens de Serviço e demandas formalmente registradas;

III – transição final: iniciada quando determinado pela Contratante ou, preferencialmente, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias do término da vigência, quando conhecida a data de encerramento.

Local e horário da prestação dos serviços

6.2. Os serviços serão prestados no seguinte endereço: nas instalações do IPEN/CNEN-SP, situadas no campus da Universidade de São Paulo – USP, em São Paulo/SP, inclusive nos ambientes administrativos, científicos, laboratoriais, produtivos, tecnológicos, nucleares ou radiativos em que estejam instalados ou operem os ativos abrangidos pelo objeto, observados os requisitos de acesso, segurança física, segurança da informação, segurança ocupacional e radioproteção aplicáveis a cada local.

6.2.1. A localização exata de ativos, ambientes restritos, topologias, rotas, endereçamentos ou outras informações cuja divulgação possa aumentar a exposição da infraestrutura será disponibilizada à Contratada somente na medida necessária à execução do serviço e observadas as regras institucionais de controle de acesso e segurança da informação.

6.2.2. Não será exigido que a Contratada mantenha sede, filial, estabelecimento, residência de profissionais ou estrutura permanente em raio geográfico específico, desde que possua capacidade de mobilização suficiente para cumprir os prazos e níveis mínimos de serviço previstos neste Termo de Referência.

6.3. Os serviços serão prestados no seguinte horário:

6.3.1 - durante o horário de funcionamento institucional do IPEN/CNEN-SP, sem prejuízo do atendimento de incidentes críticos, janelas de mudança, intervenções programadas ou situações excepcionais fora desse período, quando necessário ao cumprimento dos níveis mínimos de serviço e à preservação da continuidade operacional.

6.3.2 - A necessidade de atendimento fora do horário ordinário não caracteriza controle de jornada pela Contratante, permanecendo sob responsabilidade exclusiva da Contratada a organização de seus recursos humanos e operacionais necessários ao cumprimento das obrigações contratuais.

6.3.2.1. Os níveis mínimos de serviço serão computados durante a janela de prestação aplicável. As ocorrências iniciadas próximo ao encerramento da respectiva janela terão sua contagem suspensa e retomada no início da janela subsequente, ressalvadas as situações críticas, janelas de mudança ou intervenções excepcionais para as quais tenha sido expressamente previsto regime diferenciado de atendimento neste Termo de Referência.

Rotinas a serem cumpridas

6.3.3. A execução contratual observará, no mínimo, as seguintes rotinas:

I – recebimento, classificação e análise das Ordens de Serviço e demais demandas formalmente registradas;

II – diagnóstico técnico da ocorrência e identificação das especialidades envolvidas;

III – acionamento integrado das equipes de Redes, Banco de Dados e Segurança da Informação, quando necessário;

IV – execução das ações preventivas, corretivas, adaptativas ou evolutivas previstas no escopo;

V – registro das atividades executadas, evidências, horários relevantes, diagnóstico, solução aplicada e resultado;

VI – comunicação à Contratante sobre incidentes críticos, riscos relevantes, indisponibilidades e situações que exijam decisão institucional;

VII – elaboração e atualização de documentação técnica e procedimentos;

VIII – transferência contínua de conhecimento;

IX – encerramento formal da Ordem de Serviço mediante comprovação da entrega e aceite, observados os critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

6.3.4. A Contratada deverá manter capacidade técnica suficiente e simultaneamente disponível nos três domínios especializados, de forma a atender demandas concorrentes, incidentes críticos, mobilizações presenciais e níveis mínimos de serviço.

6.3.5. A insuficiência de pessoal, indisponibilidade de profissional, compartilhamento interno de recursos, sobreposição de demandas ou dificuldades de organização da equipe da Contratada não constituirão justificativa para descumprimento dos níveis mínimos de serviço ou demais obrigações contratuais.

6.3.6. Antes do início da execução e sempre que solicitado pela fiscalização, a Contratada deverá demonstrar que sua estrutura operacional possui capacidade suficiente para atendimento dos três domínios especializados, inclusive em situações de demandas simultâneas, sem prejuízo de sua autonomia de gestão de recursos humanos.

6.3.7. Constatada estrutura incapaz de preservar a cobertura simultânea dos domínios técnicos ou o cumprimento dos níveis mínimos de serviço, a Contratada deverá promover os ajustes necessários, sem custos adicionais à Administração e sem prejuízo das consequências contratuais cabíveis.

6.3.8. Os perfis profissionais, salários referenciais, Fatores-K e demais parâmetros utilizados pela Administração na formação da estimativa possuem finalidade de dimensionamento técnico-econômico e orçamentário da solução, não caracterizando postos de trabalho, alocação nominal fixa de profissionais ou composição interna obrigatória da equipe da Contratada. Essa autonomia de organização não afasta, contudo, a obrigação de manutenção da capacidade operacional mínima estabelecida para os três domínios técnicos — Conectividade e Infraestrutura de Redes, Administração de Banco de Dados e Segurança da Informação — nos termos deste Termo de Referência.

6.3.8.1. A faculdade da Contratada de estruturar sua composição interna de custos e organizar seus recursos humanos não poderá resultar em supressão de especialidade, redução da cobertura técnica, incapacidade de atendimento simultâneo das demandas ou comprometimento dos níveis mínimos de serviço, permanecendo obrigatória a preservação da capacidade operacional mínima da solução durante toda a execução contratual.

Materiais a serem disponibilizados

6.4. Para a execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar, sob sua responsabilidade e sem ônus adicional para a Contratante, os recursos tecnológicos, equipamentos, ferramentas, softwares de apoio, meios de comunicação e demais instrumentos necessários à organização e execução de suas atividades, ressalvados os recursos institucionais cuja utilização dependa necessariamente da infraestrutura da Contratante.

6.4.1. A Contratada deverá assegurar que os equipamentos próprios utilizados na execução atendam aos requisitos mínimos de segurança da informação definidos pela Contratante, inclusive quanto a atualização, proteção contra código malicioso, controle de acesso, criptografia e demais controles aplicáveis.

6.4.2. Sempre que a natureza da atividade exigir utilização de ferramenta, sistema, console, equipamento ou ambiente de propriedade da Contratante, seu uso será limitado à finalidade contratual e observará as regras institucionais de segurança e controle de acesso.

6.4.3. Não haverá transferência de propriedade dos equipamentos ou ferramentas da Contratada à Administração, nem disponibilização de recursos que caracterizem fornecimento autônomo de bens como objeto principal da contratação.

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

6.5. A demanda do órgão tem como base as seguintes características institucionais, que deverão ser consideradas pelas licitantes para adequado dimensionamento da proposta:

6.5.1. O ambiente de TIC apresenta elevada heterogeneidade e criticidade operacional, abrangendo infraestrutura distribuída e serviços relacionados a conectividade e redes, banco de dados, segurança da informação, ambientes corporativos, científicos, laboratoriais e produtivos.

6.5.2. Os serviços poderão ser executados remotamente ou presencialmente, conforme a natureza da ocorrência, podendo haver necessidade de ingresso em ambientes submetidos a controles específicos de acesso, segurança ocupacional e radioproteção, nas condições previstas neste Termo de Referência e nos documentos técnicos integrantes do processo.

6.5.3. Os três itens integram Grupo Único e serão executados pela mesma Contratada, devendo a proposta considerar a necessidade de coordenação operacional entre Redes, Banco de Dados e Segurança da Informação, inclusive para atendimento de ocorrências que envolvam simultânea ou sucessivamente mais de uma especialidade.

6.5.4. Para fins referenciais de dimensionamento da complexidade, o ambiente institucional possui mais de 200 servidores físicos e virtuais, mais de 70 bancos de dados corporativos, ao menos 5 instâncias críticas de serviços e volume superior a 540.000 eventos de segurança e ocorrências monitoradas por semestre, sem que esses números constituam garantia de quantidade mínima mensal de chamados ou Ordens de Serviço.

Formas de transferência de conhecimento

6.6. A transferência do conhecimento deverá ~~ser realizada observando-se o que segue~~: ocorrer de forma contínua durante toda a execução contratual, de modo a preservar o conhecimento institucional, reduzir dependência da Contratada e assegurar a continuidade dos serviços.

6.6.1. A transferência de conhecimento ocorrerá por meio da elaboração e atualização de documentação técnica, registros operacionais, procedimentos, relatórios de atendimento, histórico de incidentes relevantes, registros de alterações, recomendações técnicas, lições aprendidas e demais artefatos produzidos na execução.

6.6.2. Sempre que solicitado pela Contratante e relacionado ao objeto executado, a Contratada deverá promover repasse técnico às equipes indicadas, por meio de reuniões, apresentações, demonstrações práticas, documentação ou outros meios adequados, sem cobrança adicional.

6.6.3. O conhecimento gerado durante a execução não poderá permanecer exclusivamente sob domínio de profissionais específicos da Contratada, devendo os procedimentos e informações necessárias à continuidade operacional ser devidamente registrados e disponibilizados à Contratante.

6.6.4. A transferência de conhecimento não implicará transferência à Contratante da responsabilidade pela gestão dos empregados da Contratada nem descaracterizará o modelo de contratação por resultados.

Prazo de mobilização presencial

6.7. Quando a ocorrência demandar atuação presencial, a Contratada deverá iniciar imediatamente a mobilização após o primeiro acionamento válido realizado por qualquer dos canais institucionais admitidos e assegurar o início efetivo do atendimento presencial em prazo compatível com a respectiva severidade, observado o limite máximo estabelecido na tabela abaixo e os demais níveis mínimos de serviço aplicáveis.

Severidade	Início do atendimento técnico	Mobilização presencial, quando necessária
Crítica	**≤ 30 min**	**≤ 30 min**
Alta	**≤ 1 h**	**≤ 2 horas**
Média	**≤ 4 h**	**≤ 4 horas**
Baixa	**≤ 8 h**	**≤ 8 horas**

6.7.1. O prazo de mobilização presencial será contado a partir do primeiro acionamento válido realizado por qualquer dos canais institucionais admitidos neste Termo de Referência, e aplicar-se-á exclusivamente às ocorrências em que a natureza do incidente, do ativo, do ambiente tecnológico ou da intervenção torne necessária a atuação presencial.

6.7.1.1. Para ocorrências classificadas como críticas, o prazo reduzido de 30 (trinta) minutos decorre da possibilidade de impacto imediato sobre ambientes tecnológicos que suportam processos institucionais temporalmente sensíveis, inclusive atividades de pesquisa e produção, nas quais atrasos na recuperação de conectividade, banco de dados, mecanismos de autenticação, segurança ou demais componentes críticos de TIC podem resultar em perda de janela operacional, comprometimento de produção, desperdício de insumos especializados e prejuízos operacionais relevantes.

6.7.1.2. Para fins de aferição do prazo de mobilização presencial, considera-se iniciado o atendimento somente quando profissional tecnicamente apto e, quando aplicável, previamente autorizado, credenciado e habilitado para acesso ao ambiente afetado encontrar-se no local indicado e em condições efetivas de iniciar a intervenção técnica, não sendo suficiente mero deslocamento, chegada às dependências externas, portaria ou registro de presença sem possibilidade material de atuação.

6.7.2. A fixação de prazo reduzido para mobilização presencial decorre da criticidade operacional dos ambientes tecnológicos suportados pelo IPEN/CNEN-SP e da natureza das atividades institucionais a eles vinculadas, especialmente aquelas relacionadas à pesquisa, produção e operação de processos que envolvem radioisótopos e radiofármacos.

6.7.3. Parte relevante dessas atividades utiliza materiais radioativos com meia-vida física curta ou intermediária, circunstância que impõe elevada sensibilidade temporal aos processos produtivos e operacionais. Nessas situações, atrasos na recuperação de conectividade, serviços de banco de dados, mecanismos de autenticação, infraestrutura de segurança ou demais componentes tecnológicos críticos podem produzir impactos desproporcionais ao tempo de indisponibilidade, uma vez que a perda de janela operacional pode comprometer lotes de produção, inviabilizar etapas programadas, provocar descarte de materiais, necessidade de reprocessamento, desperdício de insumos especializados e prejuízos relevantes à continuidade das atividades institucionais.

6.7.4. Adicionalmente, determinadas ocorrências podem afetar justamente os mecanismos utilizados para acesso remoto aos ambientes tecnológicos, como VPN, conectividade, autenticação, serviços de diretório, redes de gerenciamento, equipamentos de segurança e consoles administrativos. Nessas hipóteses, a mobilização presencial deixa de constituir mera conveniência operacional e passa a representar medida necessária à pronta restauração da capacidade tecnológica institucional.

6.7.5. O prazo reduzido busca, portanto, assegurar capacidade de resposta compatível com a criticidade dos ativos suportados, a natureza temporalmente sensível de determinados processos institucionais e os potenciais impactos operacionais, econômicos e institucionais decorrentes de indisponibilidade prolongada. A exigência não decorre de intenção de restringir a competitividade, mas da necessidade objetiva de preservar a continuidade dos serviços de TIC e das atividades finalísticas do IPEN/CNEN-SP.

6.7.6. Nessa perspectiva, o prazo de mobilização presencial deverá ser compatível com a severidade da ocorrência e especialmente rigoroso para incidentes classificados como críticos, nos quais eventual demora possa comprometer a continuidade operacional de ambientes vinculados à pesquisa, produção ou manipulação de materiais radioativos de meia-vida curta ou intermediária.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.8. Os procedimentos de transição e finalização do contrato deverão assegurar a continuidade operacional dos serviços e a preservação do conhecimento e das informações institucionais, compreendendo, no mínimo, as seguintes etapas:

6.8.1. Entrega ou atualização da documentação técnica e operacional produzida durante a execução, incluindo procedimentos, registros relevantes, histórico de ocorrências críticas, pendências, riscos identificados, recomendações e informações necessárias à continuidade dos serviços.

6.8.2. Transferência assistida do conhecimento à Contratante ou à empresa por ela indicada, quando aplicável, abrangendo as três especialidades do Grupo Único e contemplando as demandas em andamento, procedimentos operacionais, dependências técnicas, riscos remanescentes e demais informações necessárias à continuidade operacional.

6.8.3. Devolução, revogação ou regularização dos acessos, credenciais, certificados, tokens, recursos, documentos, mídias e demais meios institucionais disponibilizados para execução do contrato, observados os procedimentos de segurança da informação da Contratante.

6.8.4. A Contratada deverá cooperar com a transição para eventual nova prestadora, sem retenção indevida de informações e sem interrupção injustificada dos serviços.

6.8.5. A transição deverá ocorrer sem ônus adicional para a Contratante, ressalvadas hipóteses expressamente previstas no contrato decorrentes de alteração de escopo.

6.8.6. Ao final da transição, a Contratada deverá apresentar relatório consolidado da situação dos três itens, contendo, no mínimo, Ordens de Serviço abertas, pendências, riscos, recomendações e evidências da transferência de conhecimento realizada.

Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

6.9. Cada OS conterá, conforme aplicável, a identificação da demanda, o item ou itens envolvidos, a descrição do resultado esperado, o ambiente ou categoria de ambiente, a criticidade, a prioridade, o prazo aplicável, a necessidade ou não de atendimento presencial, os critérios de aceite e as demais informações necessárias à execução e fiscalização.

6.10. Por se tratar de serviços continuados mensurados por valor mensal e níveis mínimos de serviço, não se estabelece quantitativo mínimo de Ordens de Serviço ou chamados por período como condição de remuneração. A Contratada deverá manter capacidade operacional compatível com a execução dos três itens durante toda a vigência, sendo o desempenho aferido pelos resultados, prazos, qualidade e indicadores definidos neste Termo de Referência.

Mecanismos formais de comunicação

6.11. 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 corporativo de comunicação ou ferramenta institucional de colaboração formalmente indicada pela Contratante, quando utilizada para registro rastreável da demanda.

6.11.1. As comunicações que produzam efeitos sobre prazo, escopo, aceite, prioridade, suspensão, reabertura ou encerramento de Ordem de Serviço deverão possuir registro rastreável em um dos mecanismos formais definidos neste item.

6.11.2. Comunicações verbais ou contatos informais poderão ser utilizados para agilizar o tratamento de incidentes, mas deverão ser posteriormente registrados em mecanismo formal quando produzirem alteração ou decisão relevante para a execução contratual.

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

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

6.12.1. O dever de sigilo alcança, entre outras informações, topologias, endereçamentos, configurações, registros de eventos, credenciais, vulnerabilidades, incidentes, diagramas, procedimentos de segurança, localização de ativos, informações de ambientes nucleares ou radiativos e demais dados cuja divulgação possa comprometer a segurança física, tecnológica ou institucional.

6.12.2. A Contratada deverá adotar o princípio do menor privilégio no uso de acessos e informações institucionais, limitando-os exclusivamente aos profissionais e períodos necessários à execução da atividade autorizada.

6.12.3. Não é autorizado, no âmbito desta contratação, o uso de ferramentas de Inteligência Artificial – IA para armazenamento, processamento, análise, tratamento ou compartilhamento de dados, códigos, configurações, registros, evidências, credenciais, informações técnicas ou documentos da Contratante, inclusive por meio de serviços externos ou públicos, não havendo previsão de custeio de ferramentas de IA pela Contratante. Eventual autorização futura dependerá de formalização específica que estabeleça previamente regras, limites, responsabilidades, custos e requisitos de privacidade e segurança da informação.

6.13. 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 execução **i**ntegram os anexos deste Termo de Referência.

6.13.1. Os termos deverão ser assinados antes da concessão dos acessos institucionais necessários à execução.

6.13.2. A substituição de profissional que possua ou necessite de acesso a informações ou ambientes institucionais implicará prévia regularização dos respectivos Termos de Ciência e dos procedimentos de habilitação, alteração e revogação de acesso.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

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

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

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

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

Preposto

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

7.6. O Contratado deverá manter preposto 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.

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. Apresentação, pela Contratada, dos canais formais de comunicação, identificação do preposto, procedimentos de acionamento, fluxo de escalonamento técnico, metodologia de registro e acompanhamento das demandas, forma de apresentação dos relatórios técnicos, procedimentos de segurança da informação, regras de acesso aos ambientes institucionais e, quando solicitado pela fiscalização, documentação comprobatória de qualificação, capacitações, certificações, treinamentos ou experiência técnica dos profissionais envolvidos na execução dos serviços especializados.

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.

7.19. 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.

Indicadores Operacionais de Desempenho

7.22. A execução contratual será acompanhada mediante indicadores operacionais objetivos de desempenho, destinados à verificação da qualidade, disponibilidade, tempestividade e conformidade dos serviços prestados.

7.22.1. Para fins de fiscalização contratual, deverão ser observados, no mínimo, os seguintes indicadores

Indicador	**Meta mínima**
Início efetivo do atendimento técnico especializado – ocorrência crítica	**100% em até 30 minutos**
Cumprimento agregado dos demais prazos aplicáveis às ocorrências críticas	**≥ 95% ao mês**
Disponibilidade operacional dos serviços críticos sob responsabilidade da Contratada	**≥ 99%**
Reincidência atribuível à mesma causa-raiz	**≤ 5% ao mês**
Elaboração de análise de causa-raiz – RCA para incidente crítico	**100%**
Registro e atualização técnica de incidentes críticos e altos	**100%**
Escalonamentos críticos não tratados	**0**

7.22.1.1**. Início efetivo do atendimento técnico especializado – ocorrência crítica:** percentual de ocorrências críticas computáveis cujo atendimento técnico especializado tenha sido efetivamente iniciado em até 30 minutos, com meta individual de 100%, vedada compensação pelo desempenho obtido em outras ocorrências.

7.22.1.2**. Cumprimento agregado dos demais prazos críticos:** percentual das ocorrências críticas cujos demais prazos contratuais exigíveis no período tenham sido cumpridos, excluído o indicador específico de início técnico em 30 minutos.

7.22.1.3**. Disponibilidade operacional dos serviços críticos:** será calculada considerando o tempo de disponibilidade dos serviços sob responsabilidade da Contratada, excluídas janelas formalmente autorizadas e eventos comprovadamente externos à sua esfera de responsabilidade.

7.22.1.4**. Reincidência atribuível à mesma causa-raiz:** percentual de ocorrências em que haja repetição da mesma causa-raiz após solução definitiva anteriormente registrada, conforme período de aferição.

7.22.1.5**. RCA de incidente crítico:** percentual de incidentes críticos para os quais tenha sido produzida análise de causa-raiz completa e tecnicamente adequada.

7.22.1.6**. Registro e atualização técnica de incidentes críticos e altos:** percentual de ocorrências críticas e altas com registros técnicos completos e atualizados conforme os requisitos deste Termo de Referência.

7.22.1.7**. Escalonamento crítico não tratado:** ocorrência crítica na qual a Contratada deixe de acionar tempestivamente as especialidades necessárias.

7.22.1.8**.** Na inexistência de eventos computáveis para determinado indicador no período, este será considerado não aplicável, não sendo atribuído desempenho negativo exclusivamente pela ausência de denominador.

7.22.2. O descumprimento dos indicadores poderá ensejar aplicação de glosas, sanções administrativas e determinação de reexecução dos serviços, observados os critérios definidos no Modelo de Gestão do Contrato.

Gestor do Contrato

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

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

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

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

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

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

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

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

7.23.8. receber e dar encaminhamento imediato:

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

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

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 e os indicadores definidos nesta seção, aplicados individualmente a cada item do Grupo Único, sem prejuízo da avaliação integrada da execução contratual.

IAP – ÍNDICE DE ATENDIMENTO NO PRAZO	
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

Mecanismo de Cálculo (métrica)	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). 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	Obs1: A aferição observará a unidade temporal aplicável ao respectivo prazo contratual, inclusive minutos, horas corridas, horas úteis ou dias corridos, conforme estabelecido neste Termo de Referência. Obs2: Os prazos expressamente definidos em horas úteis observarão o horário institucional aplicável. Os demais prazos observarão a janela de prestação e o regime de atendimento correspondente à respectiva ocorrência, nos termos do item 6.3 e seus subitens, ressalvados os incidentes críticos e demais situações para as quais este Termo de Referência estabeleça expressamente regime diferenciado de atendimento. Obs3: O IAP possui natureza complementar e não substitui a aferição específica dos tempos de resposta, contorno, solução, escalonamento e mobilização presencial definidos neste Termo de Referência, inclusive do indicador de início efetivo do atendimento técnico especializado de ocorrência crítica em até 30 minutos, cuja meta individual é de 100% e não admite compensação pelo resultado agregado. Obs4: Quando não houver demanda computável para determinado item no período de referência (ΣQtr = 0), o indicador será considerado não aplicável ao respectivo item naquele período, não incidindo ajuste de pagamento exclusivamente em razão do IAP.
Início de Vigência	A partir do registro formal da demanda ou emissão da Ordem de Serviço, conforme o mecanismo de acionamento aplicável à ocorrência.
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.

8.2. 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 disponibilizar os recursos técnicos e a capacidade operacional mínima necessários à execução do serviço, ou os disponibilizou em nível insuficiente ao cumprimento das obrigações, resultados e níveis mínimos de serviço previstos neste Termo de Referência.

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

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

8.4.1. cumprimento dos níveis mínimos de serviço e dos prazos de resposta, contorno e solução aplicáveis às demandas do período;

8.4.2. conformidade técnica, completude das evidências, qualidade das entregas e aceite das Ordens de Serviço; e

8.4.3. aplicação dos indicadores, ajustes, retenções ou glosas correspondentes a cada item do Grupo Único.

8.4.4. A medição será realizada individualmente por item, e o valor mensal devido pelo Grupo Único corresponderá à soma dos valores efetivamente apurados para os três itens após a aplicação dos respectivos indicadores e eventuais ajustes de pagamento.

8.4.5. Eventual desempenho insuficiente de um dos itens produzirá efeitos exclusivamente sobre o valor mensal correspondente ao respectivo item, salvo quando a irregularidade comprometer comprovadamente obrigação comum, resultado integrado ou condição contratual aplicável ao Grupo Único, hipótese em que deverão ser observadas a proporcionalidade, a motivação e a vedação de dupla penalização pelo mesmo fato.

8.4.6. A contagem dos prazos correspondentes aos níveis mínimos de serviço terá início conforme o marco temporal definido para cada indicador neste Termo de Referência. Para ocorrências críticas, observar-se-á o horário do primeiro acionamento válido realizado por qualquer dos canais institucionais admitidos, quando os elementos disponíveis já permitirem sua caracterização, nos termos do item 4.26 e seus subitens.

8.4.7. A suspensão ou interrupção da contagem dos prazos somente será admitida mediante registro formal, motivação técnica e comprovação de dependência exclusiva da Administração ou de terceiro cuja atuação esteja fora da esfera de responsabilidade da Contratada, vedada a suspensão unilateral dos indicadores pela Contratada.

8.4.8. Para fins de encerramento do prazo de solução ou contorno, somente será considerada válida a efetiva restauração do serviço ou a implementação de solução de contorno tecnicamente verificável e funcionalmente suficiente para restabelecer a operação ou mitigar de forma efetiva o impacto da ocorrência, sem prejuízo da obrigação de implementação da solução definitiva quando tecnicamente cabível.

8.4.9. A solução de contorno não será considerada suficiente quando mantiver indisponibilidade relevante, degradação incompatível com a operação, risco de segurança, perda de funcionalidade essencial ou qualquer condição que impeça a utilização regular do serviço ou ativo afetado.

8.4.10. Quando a ocorrência demandar atuação presencial, serão observados cumulativamente os prazos máximos para início do atendimento presencial estabelecidos no item 6.7 deste Termo de Referência e os demais níveis mínimos de serviço aplicáveis à respectiva severidade, não constituindo a mobilização presencial causa automática de suspensão ou prorrogação dos prazos de resposta, contorno ou solução.

8.4.11. O cumprimento do prazo de mobilização ou de início do atendimento presencial não afasta a obrigação de cumprimento dos demais níveis mínimos de serviço, inclusive dos tempos de resposta, escalonamento, contorno e solução, que permanecerão sendo aferidos de forma independente conforme a severidade da ocorrência.

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.

8.9.1. O encerramento formal da ocorrência não interromperá nem reiniciará a contagem dos prazos quando o aceite da solução for rejeitado pela fiscalização ou quando houver reabertura decorrente da ineficácia da solução ou do contorno implementado, hipótese em que a ocorrência será considerada continuidade do registro original, ressalvadas exclusivamente as suspensões formalmente autorizadas nos termos deste Termo de Referência.

8.10. Para efeito de recebimento provisório, será considerado para fins de faturamento o período mensal de referência correspondente aos serviços efetivamente executados e aferidos no respectivo mês, após aplicação dos níveis mínimos de serviço, indicadores, glosas e demais ajustes previstos neste Termo de Referência.

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 5 (cinco) dias úteis, 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;

8.18.3. 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 das Ordens de Serviço executadas no período, confrontando-se a demanda registrada, a criticidade atribuída, os prazos aplicáveis, as atividades executadas, as evidências apresentadas e o resultado efetivamente obtido;

8.22.2. aferição dos níveis mínimos de serviço, dos indicadores de desempenho e dos tempos de resposta, contorno e solução aplicáveis, inclusive mediante análise dos registros existentes nos sistemas institucionais de chamados, monitoramento, logs, relatórios técnicos e demais fontes de evidência admitidas pela fiscalização; e

8.22.3. verificação da conformidade técnica das entregas, da completude e consistência da documentação apresentada, da atualização dos registros técnicos pertinentes e do atendimento aos requisitos de segurança da informação, rastreabilidade, transferência de conhecimento e demais obrigações previstas neste Termo de Referência.

8.22.4. A fiscalização poderá solicitar evidências complementares quando os registros apresentados forem insuficientes para comprovar a execução, o cumprimento do prazo, a qualidade da entrega ou o resultado informado pela Contratada, vedada a exigência de documentação sem relação com o objeto ou com a medição do período.

8.22.5. Nas demandas que envolvam mais de um item do Grupo Único, a fiscalização poderá considerar de forma integrada as evidências produzidas pelas especialidades envolvidas, sem prejuízo da aferição individual dos níveis mínimos de serviço e dos valores correspondentes a cada item.

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) a 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.

Reajuste

8.39. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 01/09/2026.

8.40. 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.

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

8.42. 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).

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

8.44. 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.

8.45. 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.

8.46. O reajuste será realizado por apostilamento.

Cessão de Crédito

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

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

8.47.2. 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.

8.47.3. 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.

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

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

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

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

Id	Ocorrência	Glosa / Sanção
1	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 8 (oito) horas úteis.	Multa de 0,2 (zero virgula dois) % 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 os prazos máximos de resposta, contorno, solução ou escalonamento aplicáveis às ocorrências, conforme os níveis mínimos de serviço definidos neste Termo de Referência.	Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor mensal do item afetado, por ocorrência, limitada a 5% (cinco por cento) do valor mensal do respectivo item, observada a vedação à duplicidade de consequências financeiras pelo mesmo fato, sem prejuízo das demais medidas contratuais cabíveis.
4	Descumprir injustificadamente os prazos máximos para início do atendimento presencial previstos no item 6.7 deste Termo de Referência.	Multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor mensal do item afetado, por ocorrência, limitada a 5% (cinco por cento) do valor mensal do respectivo item, sem prejuízo da aplicação dos níveis de serviço, glosas e demais sanções cabíveis.
5	Executar serviços em desconformidade com os requisitos técnicos, normas de segurança da informação, procedimentos institucionais ou orientações formais da fiscalização contratual.	Advertência. Em caso de reincidência, gravidade relevante ou prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplicar-se-á multa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do item afetado, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.
6	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.
7	Não promover, por intermédio do preposto, a substituição, recomposição ou regularização de recurso técnico que deixe de atender requisito objetivo de qualificação, senioridade, segurança, credenciamento, aptidão ou condição	Multa de 0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor mensal do item afetado por dia útil de atraso, limitada a 2% (dois por cento) do valor mensal do

	contratual aplicável à execução, após notificação formal e motivada da fiscalização.	respectivo item.
8	Não apresentar relatórios, evidências técnicas, registros de atendimento ou documentação exigida pela fiscalização contratual nos prazos estabelecidos.	Multa de 0,2% sobre o valor mensal do Contrato por dia útil de atraso, limitada a 2 (dois) % do valor mensal do Contrato.
9	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.
10	Descumprimento do prazo máximo de início efetivo do atendimento técnico especializado de ocorrência crítica em até 30 minutos.	Aplicação do ajuste/glosa previsto para o respectivo item afetado, por ocorrência, sem possibilidade de compensação pelo desempenho agregado do período e sem prejuízo das demais sanções cabíveis em caso de reincidência ou impacto relevante.

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

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

9.2.2. deixar de disponibilizar os recursos técnicos e a capacidade operacional mínima necessários ao fornecimento da solução de TIC, ou disponibilizá-los em nível insuficiente ao cumprimento das obrigações, resultados e níveis mínimos de serviço previstos neste Termo de Referência;

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

a) der causa à inexecução parcial do contrato;

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

c) der causa à inexecução total do contrato;

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

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

f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;

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

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

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

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

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

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

9.4.4. Multa:

9.4.4.1. Moratória, para as infrações descritas no item “d”, de **0,5**% (**cinco décimos** por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de **20** (vinte) dias limitada a 10% (dez por cento) do valor da parcela inadimplida.

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

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

9.4.4.3. Compensatória, para as infrações descritas acima na alíneas “**e**” a “**h**” 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 ~~na alínea “**c**”~~, de 05% (**meio** por cento) a 10% (**dez** por cento) do valor da contratação.

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

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

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

9.4.4.8. 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 mediante licitação, na modalidade pregão, sob a forma eletrônica, com adoção do critério de julgamento pelo menor preço global do Grupo Único, observadas as condições de habilitação, qualificação técnica, qualificação econômico-financeira e demais exigências estabelecidas neste Termo de Referência.

10.1.1. A licitante deverá apresentar proposta para a totalidade dos itens integrantes do Grupo Único, sendo vedada proposta parcial.

10.1.2. A proposta deverá discriminar os preços unitários mensais de cada item e o preço global do Grupo.

10.1.3. A análise de aceitabilidade considerará o preço global do Grupo Único e, adicionalmente, a coerência, compatibilidade e exequibilidade dos preços individualizados de cada item, vedada compensação indevida entre preços excessivos e preços inexequíveis.

Regime de Execução

10.2. O regime de execução do contrato será por empreitada por preço global do Grupo Único, preservados os preços mensais individualizados dos itens para fins de medição, fiscalização, aplicação dos níveis mínimos de serviço, ajustes de pagamento e análise de aceitabilidade.

10.2.1. A adoção do regime de empreitada por preço global fundamenta-se na possibilidade de delimitação prévia das categorias de serviços, dos domínios técnicos abrangidos, da capacidade operacional mínima, dos requisitos de desempenho, dos níveis mínimos de serviço, dos períodos de execução e das demais obrigações da Contratada, permitindo a formação de preço certo para a prestação integral da solução durante o período contratado. A variabilidade do número de incidentes, chamados e intervenções não descaracteriza o regime adotado, pois a remuneração não se vincula a horas trabalhadas, postos de trabalho ou quantidade individual de chamados, mas à manutenção da capacidade operacional contratada, aos resultados obtidos e ao cumprimento dos níveis mínimos de serviço. A escolha proporciona previsibilidade orçamentária, responsabilização integrada e maior eficiência na gestão e fiscalização contratual.

Exigências de habilitação

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

Habilitação jurídica

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

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

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

10.17. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

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

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

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

10.21. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Qualificação Econômico-Financeira

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Qualificação Técnica

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

10.32. 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 Técnica

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

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

10.33.1.1. Os atestados deverão demonstrar execução anterior de serviços compatíveis com as parcelas de maior relevância técnica do objeto, observados os critérios de pertinência, proporcionalidade, complexidade tecnológica e operacional e julgamento objetivo, vedada a exigência de período mínimo de experiência, limitação temporal dos atestados ou execução em localidade determinada, salvo hipótese expressamente admitida em lei e tecnicamente justificada.

10.33.1.1.1. Será admitido o somatório de atestados de capacidade técnica, referentes a períodos sucessivos ou não, quando juridicamente cabível, desde que o conjunto documental demonstre capacidade técnico-operacional compatível com as parcelas tecnicamente relevantes integrantes do Grupo Único.

10.33.1.1.2. Não será exigido, sem justificativa técnica específica, que um único atestado contemple simultaneamente os três domínios integrantes do Grupo Único, podendo a capacidade técnico-operacional ser demonstrada mediante conjunto de atestados que, analisados em conjunto, comprovem experiência compatível com Conectividade e Infraestrutura de Redes, Administração de Banco de Dados e Segurança da Informação.

10.33.1.2. Os atestados deverão demonstrar experiência em serviços especializados compatíveis com a parcela ou domínio técnico relevante integrante do Grupo Único, abrangendo, conforme o caso, sustentação avançada de redes corporativas, conectividade, administração de banco de dados, segurança da informação, monitoramento de infraestrutura, gestão de vulnerabilidades, tratamento de incidentes críticos, continuidade operacional ou serviços tecnicamente correlatos, não sendo exigida identidade absoluta entre o objeto anteriormente executado e a solução objeto desta contratação.

10.33.1.2.1. A análise da compatibilidade dos atestados deverá concentrar-se na capacidade efetiva de execução de serviços de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior às parcelas relevantes da contratação, não sendo admitida a criação de barreiras baseadas exclusivamente em duração contratual pretérita, localização geográfica, nomenclatura utilizada no contrato anterior ou identidade integral de escopo.

10.33.1.2.2. Eventuais quantitativos mínimos exigidos para comprovação da capacidade técnico-operacional deverão restringir-se às parcelas de maior relevância ou valor significativo do objeto e, quando tecnicamente justificados, observar o limite de até 50% da respectiva parcela, nos termos do art. 67 da Lei nº 14.133/2021.

10.33.1.3. Para fins de comprovação complementar da maturidade técnico-organizacional relacionada às parcelas tecnicamente relevantes do objeto, poderão ser apresentadas certificações vigentes de sistemas de gestão, normas técnicas, certificações profissionais ou outros meios equivalentes de comprovação com escopo materialmente compatível com serviços especializados de sustentação avançada de infraestrutura de TIC, Segurança da Informação, Gestão de Dados, Redes, gestão de serviços de TIC e continuidade operacional, observados os critérios de pertinência, proporcionalidade e equivalência definidos neste Termo de Referência.

10.33.1.4. Para esse fim, poderão ser consideradas, conforme sua pertinência ao domínio técnico ou à maturidade organizacional demonstrada, certificações baseadas na ISO/IEC 27001, ISO/IEC 20000-1, ISO 22301 e ISO 9001, ou certificações e meios de comprovação materialmente equivalentes, vedada a exigência de escopo relacionado exclusivamente a Central de Atendimento, Help Desk, Service Desk ou suporte de primeiro e segundo níveis.

10.34.1.5. Quando apresentada certificação de sistema de gestão como meio de comprovação da qualificação ou maturidade técnica, esta deverá encontrar-se válida na data definida pelo instrumento convocatório e possuir escopo materialmente compatível com o objeto ou com a parcela tecnicamente relevante a que se destina. Quando sua manutenção constituir condição de execução contratual, deverá permanecer válida durante o período correspondente ou ser substituída por certificação ou meio equivalente previamente aceito pela Administração.

10.33.1.6. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;

10.33.1.7. Os atestados deverão demonstrar experiência em serviços especializados compatíveis com a parcela ou domínio técnico relevante integrante do Grupo Único, abrangendo sustentação avançada de redes corporativas, administração de banco de dados, segurança da informação, monitoramento de infraestrutura ou serviços tecnicamente correlatos.

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

10.33.1.8.1. Considerando a formação do Grupo Único, a capacidade técnico-operacional poderá ser comprovada por um ou mais atestados, admitido o somatório quando juridicamente cabível, desde que o conjunto da documentação demonstre experiência compatível com os domínios de

Conectividade e Infraestrutura de Redes, Administração de Banco de Dados e Segurança da Informação, não sendo exigido, sem justificativa técnica específica, que um único atestado contemple simultaneamente todas as especialidades.

10.33.1.9. Para fins de comprovação da capacidade técnica e operacional da licitante, conforme o parcela ou domínio técnico relevante integrante do Grupo Único, poderão ser exigidas ou aceitas certificações, capacitações, acreditações, declarações técnicas, documentação de fabricante, comprovação de equipe certificada, experiência profissional, atestados ou documentos equivalentes que demonstrem maturidade técnica, gestão da qualidade, segurança da informação, governança operacional, continuidade operacional ou aderência a boas práticas aplicáveis à sustentação avançada de infraestrutura tecnológica.

10.33.1.9.1. As certificações, ISOs, acreditações ou comprovações equivalentes somente serão consideradas quando guardarem pertinência direta com o domínio tecnológico da parcela ou domínio técnico relevante integrante do Grupo Único, especialmente conectividade e infraestrutura de redes, administração de banco de dados, segurança da informação, monitoramento de infraestrutura, gestão de vulnerabilidades, resposta a incidentes, continuidade operacional ou tecnologias correlatas ao objeto contratado.

10.33.1.9.2. Para os serviços relacionados à segurança da informação, poderão ser aceitas certificações, ISOs ou comprovações equivalentes que demonstrem maturidade em gestão de segurança da informação, resposta a incidentes, gestão de vulnerabilidades, proteção de dados, controle de acessos, rastreabilidade, continuidade operacional, governança de segurança ou práticas técnicas correlatas.

10.33.1.9.3. Para os serviços relacionados à administração de banco de dados, poderão ser aceitas certificações, capacitações ou comprovações equivalentes que demonstrem aptidão em administração, operação, disponibilidade, desempenho, segurança, integridade, recuperação, cópia de segurança, monitoramento e sustentação de ambientes de banco de dados corporativos.

10.33.1.9.4. Para os serviços relacionados à conectividade e infraestrutura de redes, poderão ser aceitas certificações, capacitações ou comprovações equivalentes que demonstrem aptidão em administração de redes corporativas, roteamento, comutação, segurança de redes, monitoramento, disponibilidade, continuidade operacional e sustentação de ambientes de comunicação de dados.

10.33.1.9.5. A exigência ou aceitação de certificações, ISOs, capacitações, acreditações ou comprovações equivalentes justifica-se pela necessidade de reduzir riscos de contratação de empresa sem maturidade técnica demonstrável para atuação em ambientes críticos, nos quais falhas de execução podem comprometer a disponibilidade dos serviços institucionais, a integridade dos dados, a segurança da informação, a continuidade operacional e a capacidade de resposta a incidentes tecnológicos e cibernéticos.

10.33.1.9.6. A exigência não implica preferência por marca, fabricante, tecnologia específica, metodologia exclusiva ou entidade certificadora determinada, sendo admitidas certificações equivalentes ou outros meios objetivos de comprovação técnica, desde que demonstrem aderência compatível aos requisitos mínimos de qualidade, segurança, governança, continuidade operacional e capacidade técnica exigidos para a execução da parcela ou domínio técnico relevante integrante do Grupo Único.

10.33.1.9.7. A Administração poderá admitir, como meio de comprovação da qualificação técnica, certificações profissionais, certificações corporativas, normas ISO, atestados de capacidade técnica, declarações de experiência, documentação técnica, comprovação de atuação anterior em ambientes compatíveis, comprovação de equipe certificada ou outros documentos idôneos, desde que relacionados ao objeto e suficientes para demonstrar a capacidade de execução dos serviços.

10.33.1.9.8. As certificações e comprovações técnicas não substituem a necessidade de demonstração de experiência compatível por meio de atestados, quando estes forem exigidos, mas poderão complementar a análise da capacidade técnico-operacional da licitante,

especialmente quanto à maturidade de processos, segurança da informação, continuidade operacional, governança técnica e gestão de serviços especializados de TIC.

10.33.1.9.9. A admissão de meios equivalentes não afasta a necessidade de demonstração objetiva de pertinência material com o respectivo domínio técnico, não sendo suficientes documentos genéricos sem aderência demonstrável às competências necessárias à execução das parcelas tecnicamente relevantes do objeto.

10.33.1.9.9.1. Quando o requisito estiver relacionado a sistema de gestão, governança, segurança da informação, continuidade, qualidade ou gestão de serviços, o meio alternativo deverá demonstrar objetivamente equivalência de escopo, controles, processos e maturidade, não sendo suficiente mera experiência profissional individual ou declaração desacompanhada de evidências.

Exigência ou comprovação	Risco mitigado	Vantajosidade para o IPEN/CNEN-SP
Certificação, capacitação ou comprovação equivalente em Segurança da Informação	Tratamento inadequado de incidentes, uso indevido de acessos privilegiados, fragilidade na proteção de ativos críticos	Reduz risco de comprometimento da confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações institucionais
Certificação, capacitação ou comprovação equivalente em Gestão de Dados ou Administração de Banco de Dados	Falhas em bancos de dados corporativos, perda de desempenho, indisponibilidade de sistemas críticos ou inconsistência de dados	Aumenta a confiabilidade, disponibilidade e integridade dos dados corporativos
Certificação, capacitação ou comprovação equivalente em Redes e Conectividade	Falhas de conectividade, degradação de desempenho e indisponibilidade de serviços institucionais	Melhora a continuidade operacional, a estabilidade da rede e a resposta a incidentes críticos
Certificação ou comprovação equivalente em gestão de serviços, qualidade ou continuidade operacional	Execução desorganizada, baixa rastreabilidade, falhas de documentação e dificuldade de fiscalização	Fortalece a governança contratual, a medição por resultados e a fiscalização baseada em evidências
Aceitação de documentos equivalentes	Risco de restrição indevida à competitividade	Mantém o rigor técnico sem direcionar a contratação ou limitar injustificadamente o certame

Domínio	Certificações/normas aceitas como referência	Finalidade
Segurança da Informação	**ISO/IEC 27001** ou certificação equivalente; ISO/IEC 27002 e série ISO/IEC 27035 como normas técnicas de referência; certificações profissionais de segurança equivalentes	Demonstrar maturidade em gestão de segurança, controles, vulnerabilidades, resposta a incidentes e proteção de ativos
Gestão de Serviços Especializados de TIC	**ISO/IEC 20000-1** ou equivalente; práticas de gestão de serviços compatíveis com sustentação especializada de infraestrutura	Demonstrar capacidade de organizar incidentes, problemas, mudanças, níveis de serviço, configuração e continuidade, **sem vinculação a N1/N2**
Qualidade e Governança	**ISO 9001** ou equivalente; referências de governança tecnicamente pertinentes	Demonstrar padronização, rastreabilidade, controle e melhoria contínua

Continuidade Operacional	**ISO 22301** ou equivalente	Demonstrar maturidade na preparação, manutenção e recuperação de serviços críticos
Redes e Conectividade	Certificações técnicas em redes corporativas, roteamento, comutação, segurança de redes, monitoramento ou equivalentes	Demonstrar capacidade de sustentação avançada de infraestrutura de redes
Banco de Dados	Certificações técnicas em administração de bancos de dados, desempenho, disponibilidade, backup, recuperação, segurança ou equivalentes	Demonstrar capacidade de administração segura e estável dos ambientes de dados

10.33.2. Serão admitidos, para fins de comprovação da experiência técnico-operacional mínima exigida, a apresentação e o somatório de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, observadas as condições e parcelas tecnicamente relevantes estabelecidas neste Termo de Referência.

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

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

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

10.34. Declaração de que não será exigida instalação de escritório local como condição de habilitação, 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.

10.35. 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.

10.36. 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.

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

Disposições gerais sobre habilitação

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

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

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

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

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

Documentação complementar para cooperativas

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

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

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

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

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

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

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

10.43.6.1. ata de fundação;

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

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

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

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

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

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

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O custo estimado total da contratação, que é o máximo aceitável, é de **R$ 1.174.480,32 (um milhão, cento e setenta e quatro mil, quatrocentos e oitenta reais e trinta e dois centavos)**, conforme custos unitários apostos na **tabela contida no item 1.1 acima**

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.

11.2.1. A estimativa administrativa foi elaborada com base nos perfis profissionais referenciais ARED-03, ABD-03 e ASEG-03, correspondentes aos três itens do Grupo Único, utilizando os salários referenciais e Fatores-K da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, atualizados pela Portaria SGD/MGI nº 5.921/2026, conforme memória de cálculo constante dos autos.

11.2.2. Para evitar subdimensionamento e assegurar compatibilidade da estimativa administrativa com as condições conhecidas e previsíveis de execução, a memória de cálculo considerou parcela econômico-preventiva correspondente a 30% dos salários referenciais antes da aplicação dos respectivos Fatores-K, diante da possibilidade tecnicamente demonstrada de execução de atividades presenciais potencialmente sujeitas ao regime jurídico de periculosidade, conforme NR-16, Portaria MTE nº 518/2003, Laudo Técnico ARI – SEI nº 3863838, Nota Técnica SESIC nº 11/2026 – SEI nº 3863852, Nota Técnica SESIC nº 32/2026 – SEI nº 4119961, Matriz de Atividades N3 em Áreas de Risco – SEI nº 4121143 e Nota Técnica SESIC nº 33/2026 – SEI nº 4126646. 23.

11.2.3. A parcela econômico-preventiva possui natureza exclusivamente estimativa e não constitui pagamento antecipado de adicional trabalhista, reconhecimento automático de direito individual ou imposição de estrutura remuneratória à futura Contratada, permanecendo sob responsabilidade da empregadora a caracterização ou descaracterização das condições efetivas de exposição de seus empregados mediante avaliação técnica legalmente competente e o cumprimento das obrigações trabalhistas e ocupacionais aplicáveis.

11.2.3.1. A recomendação constante do item 55(a) do Parecer nº 03569/2026/NLC/ELIC/PGF/AGU foi expressamente analisada pela área técnica. Após reavaliação dos elementos técnicos, ocupacionais, econômicos e de gestão de riscos constantes dos autos, decidiu-se tecnicamente pela manutenção da parcela econômico-preventiva correspondente a 30%, pelos fundamentos consolidados na Nota Técnica SESIC nº 33/2026 – SEI nº 4126646, sem reconhecimento automático de direito trabalhista individual e preservada a responsabilidade da futura empregadora pela caracterização concreta das condições de exposição.

11.3. O valor global estimado do Grupo Único corresponde à soma dos valores referenciais dos três itens, preservada a análise individualizada dos preços para fins de aceitabilidade e exequibilidade.

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**; e

IV.1) Subitem: 11

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

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

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1. As informações constantes deste Termo de Referência serão tratadas de acordo com sua natureza e nível de sensibilidade, permanecendo resguardadas as informações relacionadas à segurança física, nuclear, radiológica e cibernética e demais dados cuja divulgação possa comprometer a segurança institucional. O tratamento do orçamento estimado observará a decisão motivada da autoridade competente e 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, 10 de Novembro de 2026.

Aprovo,

Autoridade Competente
_____ **Kátia 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 10/11/2026 às 17:49:55.

JOAO AUGUSTO CONCEICAO

Integrante Técnico

Assinou eletronicamente em 10/11/2026 às 16:02:48.

RENATO LIMA FRANCA

Autoridade competente

Assinou eletronicamente em 10/11/2026 às 20:51:12.

KATIA CRISTINA IUNES MINASIAN SANTOS

Autoridade competente

Assinou eletronicamente em 10/11/2026 às 16:46:52.

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - Anexo I - Termo de Comprom. Manutencao de Sigilo em Contrato.pdf (282.8 KB)
- Anexo II - Anexo II - Termo de Ciencia de Manutencao de Sigilo.pdf (879.7 KB)
- Anexo III - Anexo III - Modelo de Proposta Comercial.pdf (440.35 KB)
- Anexo IV - Anexo IV - Termo de Prontidao e Capacidade Operacional para Inicio dos Servicos de Suporte Tecnico.pdf (178.26 KB)
- Anexo V - Anexo V - Termo de Conhecimento de Processos de Gestao de Servicos de TIC.pdf (126.74 KB)
- Anexo VI - Estudo tecnico preliminar 0036_2026 - pronto.pdf (464.05 KB)