

ARQUIVO NACIONAL

Termo de Referência 28/2026

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
28/2026	200247-ARQUIVO NACIONAL	WANIA MARIA CHAVES STILBEN	26/03/2026 15:26 (v 0.5)
Status			
ASSINADO			

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC		08227.001773/2025-27

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

- 1.1. Contratação de SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TIC, de forma continuada, para o Arquivo Nacional, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste Termo de Referência e de acordo com o disposto na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, alterada pela Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025.
- 1.2. Os itens listados na Tabela abaixo, compõem o objeto desta licitação e deverão atender as especificações definidas no **item 4** deste Termo de Referência e **Anexo A - Informações Técnicas Complementares**.

Grupo	Item	Especificação	CATSER	Métrica ou Unidade de Medida	Qtd (a)	Valor Mensal (b)	Valor Total (a x b)
I	1	Operação e gestão da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º e 2º níveis	26980	mês	24	R\$ 30.359,34	R\$ 728.624,16
	2	Suporte à serviços de gestão segurança da informação	27014	mês	24	R\$ 48.697,26	R\$ 1.168.734,24
	3	Suporte Especializado à Gestão de Sustentação da Infraestrutura Tecnológica	27014	mês	24	R\$ 102.474,96	R\$ 2.459.399,04
		Suporte especializado à					

4	gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	26014	mês	24	R\$ 102.161,13	R\$ 2.451.867,12
5	Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados	27014	mês	24	R\$ 35.121,00	R\$ 842.904,00
6	Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	27014	mês	24	R\$ 25.958,81	R\$ 623.011,44
VALOR GLOBAL DA CONTRATAÇÃO (24 meses)						R\$ 8.274.540,00
Tabela 1: Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento aos Usuários de TIC						

CLASSIFICAÇÃO DO OBJETO QUANTO À HETEROGENEIDADE OU COMPLEXIDADE:

1.3. O(s) serviços objeto desta contratação são caracterizados como COMUNS, uma vez que envolve serviços "cujos padrões de desempenho e qualidade possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais no mercado.

1.3.1. Ademais, os serviços a serem contratados não se enquadram naqueles previstos no art. 3º do Decreto nº 9.507/2018, quais sejam:

I - que envolvam a tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle;

II - que sejam considerados estratégicos para o órgão ou a entidade, cuja terceirização possa colocar em risco o controle de processos e de conhecimentos e tecnologias;

III - que estejam relacionados ao poder de polícia, de regulação, de outorga de serviços públicos e de aplicação de sanção; e

IV - que sejam inerentes às categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargos do órgão ou da entidade, exceto disposição legal em contrário ou quando se tratar de cargo extinto, total ou parcialmente, no âmbito do quadro geral de pessoal.

1.3.2. Tratam-se de atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal do órgão licitante, não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

CLASSIFICAÇÃO DO OBJETO QUANTO AO MODELO DE EXECUÇÃO:

1.4. O serviço é enquadrado como continuado e essencial, com atuação imediata da CONTRATADA, tendo em vista que busca garantir a disponibilidade do ambiente de TIC dos serviços disponibilizados aos usuários do AN e aos cidadãos, e que requer o atendimento tempestivo a demandas, estimadas com base em dados históricos e que podem decorrer de falhas, degradação de performance ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC do AN, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando o Estudo Técnico Preliminar.

PRAZO DE VIGÊNCIA:

1.5. Tratando-se de contratação que prevê operação continuada de sistemas estruturantes de tecnologia da informação, o prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro) meses, prorrogável por igual e sucessivo período, por até 10 (dez) anos, contados da assinatura do contrato, na forma do artigo 114 da Lei nº 14.133, de 2021 e do item 9.3.5, do Anexo I da PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070, de 2023.

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 devido a abrangência da tecnologia da informação como um serviço base para o cumprimento da missão institucional. Nesses, devem ser prestados os serviços de tecnologia da informação em atendimento às necessidades do ARQUIVO NACIONAL.

2.2. Com a promulgação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - Lei no 12.709, de 14 de agosto de 2018, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, as responsabilidades da área de TI são aumentadas, exigindo mais ações de segurança na gestão e sigilo de dados.

2.3 Ademais, com todas as mudanças que vêm ocorrendo no cenário tecnológico e com a necessidade de se manter sob controle e segurança as diversas informações e dados confiados à COTIN, tornou-se essencial dentro do ARQUIVO NACIONAL a revisão do tipo de serviço contratado por mensuração de resultados, baseados em Itens de Configuração (IC's), a fim de atender às recomendações emanadas pelos órgãos de controle.

2.4. A continuidade dos serviços é um dos atributos principais a ser levado em conta pelos gestores, tendo em vista que a interrupção da prestação dos serviços públicos causaria transtornos aos administrados. O fato é amplamente difundido na Doutrina, onde se cita o notável doutrinador Marçal Justen Filho (2016), discorrendo acerca do tema: *"A continuidade do serviço retrata, na verdade, a permanência da necessidade pública a ser satisfeita. Ou seja, o dispositivo abrange os serviços destinados a atender necessidades públicas permanentes, cujo atendimento não exaure prestação semelhante no futuro."*

2.5. Cabe destacar que a prestação dos serviços ora relacionados requer o trabalho de equipes altamente especializadas, que visem a constante melhoria da qualidade e do uso de recursos computacionais, cuja disponibilidade interfere na própria agilidade e estratégia institucional. Com isso, é necessário ter um suporte técnico de infraestrutura que mantenha interligados os recursos e ferramentas e que possibilitem a comunicação dessas aplicações, de maneira transparente para os usuários.

2.6. Desse modo, a contratação pretendida objetiva, primordialmente, a sustentação dos serviços de TI e das necessidades de suporte técnico aos usuários, mediante execução operacional dos serviços e ações que envolvam rotina, demanda e suporte, seja de modo reativo ou proativo, proporcionando recursos estáveis que permitam aos usuários a disponibilidade desses serviços para uso dos sistemas de informação com confiabilidade e segurança, de maneira a sustentar a constante atualização tecnológica à demanda crescente dos serviços de TI por tráfego de dados, desempenho, sustentabilidade, controle e disponibilidade da comunicação de dados, serviços de Infraestrutura e recursos de provisionamento, integração, disponibilidade, flexibilidade, gerenciamento centralizado, segurança das informações, mantendo a disponibilidade dos serviços em quantidade e qualidade desejada.

2.7. As atividades operacionais relativas aos serviços de suporte técnico e de atendimento aos usuários e de operação, manutenção e suporte da infraestrutura de TI e gestão e sustentação de dados e aplicações e sistemas de informação requerem para sua execução, serviços profissionais especializados, em quantidade e qualidade adequadas.

2.8. Considerando o volume crescente de demandas operacionais de TIC e a necessidade de otimização dos recursos institucionais, a execução dos serviços deverá contemplar a automação de rotinas operacionais, incluindo automação de processos de atendimento, monitoramento de infraestrutura, provisionamento de serviços e integração entre ferramentas de gestão de TIC, visando aumentar a eficiência operacional, reduzir falhas humanas e melhorar os níveis de serviço prestados.

2.9. No caso do ARQUIVO NACIONAL, o reduzido quadro de servidores efetivos do AN alocados na sua Coordenação-geral de Tecnologia da Informação (COTIN) têm pouca capacidade operacional e disponibilidade para execução desse tipo de atividades. Essencialmente, suas atividades estão mais relacionadas ao exercício dos papéis

e das ações de planejamento, definição, coordenação, supervisão, gestão e controle das atividades de Tecnologia da Informação em âmbito institucional. Em virtude disso, são perfeitamente compreensíveis as decisões institucionais, com devido amparo legal, que verificam a terceirização das atividades operacionais como a melhor estratégia para a execução e o fornecimento desses serviços de Tecnologia da Informação.

2.10. Além do mais, a terceirização dessas atividades deve trazer as seguintes vantagens para a instituição:

- 2.10.1. o AN pode desobrigar-se da operacionalização e da execução das atividades que não são seu core business;
- 2.10.2. larga possibilidade de obtenção de profissionais especializados na execução dessas atividades pretendidas;
- 2.10.3. maior flexibilidade quanto à alocação daqueles profissionais especializados envolvidos na execução dos serviços;
- 2.10.4. alcance maior de redução de custos econômico-financeiros, operacionais, administrativos, relacionados, inclusive, a instalações físicas, a treinamento e capacitação, a gestão de pessoal, entre outros;
- 2.10.5. Melhoria na eficiência operacional da Coordenação de Tecnologia da Informação - COTIN;
- 2.10.6. Atendimento às necessidades de suporte dos usuários de tecnologias e dos gestores das áreas técnicas, que terão serviços especializados à disposição;
- 2.10.7. Aprimorar o atual modelo de operação e sustentação da infraestrutura de TI; e
- 2.10.8. Aumentar o grau de satisfação dos usuários internos, com os serviços de suporte prestados.

2.11. Atualmente, essa necessidade é suprida pelo Contrato AN nº 01/2021, com vencimento no dia 09/04/2026, não sendo mais possível sua prorrogação.

2.12. Deste modo, a justificativa da necessidade dos serviços em questão encontra-se, em síntese, no fato de que a contratação ora pretendida guarda significativa importância para o cumprimento e desenvolvimento das atividades, dos processos e de responsabilidades relacionadas aos serviços que envolve provisão, monitoração do ambiente tecnológico, definição e implantação de novos serviços de TIC em todos os aspectos essenciais, dentre eles, tratamento e documentação de incidentes, segurança, gestão, fiscalização, service desk governança, planejamento e desenvolvimento do AN com informações e documentações necessárias para o desempenho de seus projetos e atividades, até mesmo apoio técnico aos projetos de inovação tecnológica, de tecnologias educacionais e, definições de padrões que contribuam na agilidade do processo de entrega das demandas.

2.13. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2025 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2024-2027 do Ministério de Gestão, Inovação e Serviços Públicos, conforme demonstrado abaixo

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (Ministério de Gestão, Inovação e Serviços Públicos) 2024-2027
1	Fortalecer a Estratégia Nacional de TIC e de Proteção de Dados

ALINHAMENTO AO PDTIC MGI 2024 - 2027
E104.02 – Prover serviços de sustentação de infraestrutura de TI.

PLANO DE CONTRATAÇÃO ANUAL - PCA	
ID	Objetivos Estratégicos do Ministério de Gestão, Inovação e Serviços Públicos 2024-2027
22	Serviços de Gerenciamento em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - 200247-13/2026

2.14. Por tratar de oferta de serviços públicos digitais, o objeto da contratação será integrado à Plataforma Gov.br, nos termos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e suas atualizações, de acordo com as especificações deste Termo de Referência.

2.15. Relação entre a demanda prevista e a quantidade de serviços a serem contratados

2.15.1 Para dimensionamento da demanda a ser suprida, o Arquivo Nacional conta com aproximadamente 1.000 usuários de tecnologia da informação, distribuídos entre a sede no Rio de Janeiro (cerca de 800 usuários) e a Superintendência Regional no Distrito Federal – SUREG (cerca de 200 usuários), com um parque de microinformática composto por estações de trabalho, impressoras, scanners e acessórios periféricos.

2.15.2 A parte de infraestrutura conta com servidores virtuais e físicos, ativos de rede (switches, routers, access points), links WAN, rede sem fio, datacenters (incluindo site backup na SUREG) e ambientes em cluster para alta disponibilidade.

2.15.3 Dentre os serviços oferecidos pela Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação (COTIN), se encontram serviços de e-mail, servidor de arquivos, pacotes de escritório, sistemas corporativos, além de soluções de apoio ao negócio do AN e de sua filial (SUREG), resultando em cerca de 450 chamados técnicos por mês (aproximadamente 5.400 por ano), dentre incidentes, requisições e demandas planejadas (cerca de 20-30 por mês).

2.15.4 Importante destacar também que a demanda requer suporte continuado com rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, sustentação à infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de TIC, com atuação mais especializada na sede da instituição e suporte remoto/presencial para a SUREG.

2.15.5 Outro insumo importante para o dimensionamento da quantidade de serviços a serem contratados é o Catálogo de Serviços prestados pela área técnica da CONTRATANTE, que ficará disponível para verificação durante a visita de **vistoria técnica prevista no item 4 (subitens 4.139 a 4.151)** deste Termo de Referência.

2.15.6. Para o serviço de **Operação e Gestão da Central de Serviços**, restrito ao **suporte técnico de 1º e 2º níveis**, a demanda compreende a prestação continuada dos serviços de **Service Desk**, abrangendo a organização, implantação, operação e aprimoramento dos processos de atendimento aos usuários, em conformidade com a Portaria nº 1.070/2023. Os serviços incluem atendimento remoto e presencial, registro, categorização, tratamento e acompanhamento de incidentes e requisições, realização de escalonamentos internos quando necessário, manutenção e atualização da Base de Conhecimento, garantia da rastreabilidade dos chamados e monitoramento de indicadores operacionais, visando à eficiência, padronização e continuidade dos atendimentos prestados.

2.15.7 Para o serviço de **Suporte à serviços de gestão segurança da informação**, a demanda contempla o **suporte especializado à gestão de segurança da informação**, incluindo monitoramento, análise e correlação de logs; resposta a incidentes de segurança; execução de testes de vulnerabilidade e testes de penetração; administração de ferramentas de proteção (incluindo, quando aplicável, soluções como **Check Point**); além da verificação de conformidade com requisitos legais e normativos, tais como **LGPD, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27002** e demais práticas recomendadas de segurança cibernética.

2.15.8 Para o serviço de **Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica**, a demanda compreende a operação, a gestão e a sustentação contínua da infraestrutura tecnológica da instituição, abrangendo servidores físicos e virtuais, redes de dados, serviços de virtualização, dispositivos de armazenamento, datacenters e ambientes corporativos. O serviço inclui atividades de monitoramento proativo, administração, manutenção preventiva e corretiva, bem como a gestão de incidentes, problemas, mudanças e configurações, assegurando elevada disponibilidade, desempenho adequado, continuidade dos serviços e conformidade com as boas práticas de gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC. Estão contemplados, ainda, os serviços de planejamento e coordenação técnica, governança da infraestrutura, definição de diretrizes operacionais, priorização e acompanhamento das demandas, controle e monitoramento dos níveis de serviço, bem como a adoção de práticas de automação, integração e entrega contínua, infraestrutura como código, padronização de ambientes, monitoramento avançado e melhoria contínua dos processos operacionais. Incluem-se, adicionalmente, os serviços de gestão da qualidade, envolvendo definição, monitoramento e melhoria contínua de processos, indicadores de desempenho, conformidade com normas e boas práticas aplicáveis, compreendendo organização das atividades, alocação e acompanhamento das equipes, capacitação contínua, disseminação de conhecimento e suporte à manutenção da eficiência operacional, visando à confiabilidade, escalabilidade e resiliência da infraestrutura tecnológica.

2.15.8.1. O serviço inclui atividades de operação, monitoramento, administração, manutenção preventiva e corretiva, bem como apoio técnico à melhoria contínua dos processos operacionais, sem envolvimento em atividades de natureza estratégica ou decisória, as quais permanecem sob responsabilidade da CONTRATANTE.

2.15.9 Para o serviço de **Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação**, a demanda envolve a **manutenção operacional, suporte técnico especializado e evolução de aplicações, sistemas e portais corporativos**, abrangendo deploy automatizado, integração contínua, práticas DevOps, análise de logs, monitoramento de desempenho, sustentação de ambientes internos e em nuvem, e interação com equipes de desenvolvimento para otimização de arquitetura e código. Inclui ainda a atualização da Base de Conhecimento, documentação técnica e observância aos níveis de serviço definidos.

2.15.10 Para o serviço de **Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados**, a demanda contempla a **administração e sustentação de bancos de dados relacionais e não relacionais**, plataformas analíticas, ambientes de Business Intelligence (BI) e Data Warehouse. Inclui manutenção, monitoramento, tuning, integração de dados, segurança e integridade da informação, bem como gestão de ambientes especializados (Exadata, ExaCC, Zero Data Loss). As atividades devem garantir disponibilidade, desempenho, continuidade e aderência aos SLAs estabelecidos.

2.15.11 Para o serviço de **Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados**, a demanda abrange a **administração, operação e sustentação dos serviços de backup, restore, storage e rede de armazenamento (SAN)**, incluindo soluções como Commvault ou outras definidas pelo Arquivo Nacional. Inclui a gestão de políticas de backup, monitoração do ambiente, testes de recuperação, documentação técnica, análise de integridade dos dados e implementação de práticas de recuperação de desastres, garantindo conformidade com a Portaria 1.070/2023 e níveis de serviço contratados.

2.15.12. Todas as referências a marcas, fabricantes, produtos, plataformas, soluções tecnológicas ou ferramentas específicas eventualmente citadas neste Termo de Referência possuem caráter meramente exemplificativo, destinando-se a contextualizar o ambiente tecnológico atualmente existente no âmbito da CONTRATANTE.

2.15.13. Será admitida, para fins de execução contratual, a utilização de soluções tecnicamente equivalentes ou superiores, desde que atendam integralmente aos requisitos funcionais, de desempenho, segurança, interoperabilidade e níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência, vedada qualquer exigência de marca específica, nos termos do art. 41 da Lei nº 14.133/2021.

2.16. Do Parcelamento e Adjudicação

2.16.1. Em função dos aspectos técnicos e requisitos que envolvem a contratação dos serviços e, também, considerando o grau de interação entre os itens dos serviços descritos, a natureza específica, o caráter contínuo, aliada a alta criticidade e complexidade dos serviços de TI, optou-se por agrupar os itens da seguinte forma:

Grupo	Item	Descrição
I	1	Operação e gestão da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º e 2º níveis
	2	Suporte à serviços de gestão de segurança da informação
	3	Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica
	4	Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação
	5	Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados
	6	Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados

Tabela 2: Serviços de Atendimento

2.16.2 A interdependência técnica entre os serviços forma uma solução. A contratação e a adjudicação serão feitas por preço global, não sendo possível seu parcelamento em lotes, uma vez que não se mostra possível empresas diferentes alocarem pessoal para compor a solução. Sendo a solução por preço fixo mensal, com atendimento de níveis mínimos de serviço, a equipe alocada também será dimensionada pela CONTRATADA, o que não permitiria duas empresas compartilhando este tipo de gestão. Na maior parte das vezes os serviços de um profissional de um nível de atendimento inicial, pode ser escalado para outro profissional mais experiente, e isso poderia ser motivação de conflitos entre as empresas. Além disso, a necessidade de supervisão e serviços de preposto do grupo pode ser desempenhada por uma única pessoa, e havendo várias empresas essa atividade pode onerar o contrato, gerando custos adicionais para sua operacionalização.

2.16.3. O não parcelamento do objeto justifica-se pela natureza integrada, interdependente e contínua dos serviços de TIC, que demandam atuação coordenada, compartilhamento de informações, escalonamento técnico entre níveis de atendimento e gestão unificada de SLAs.

2.15.4. A eventual divisão do objeto em lotes distintos acarretaria risco significativo à continuidade operacional, aumento da complexidade de gestão contratual, potencial conflito de responsabilidades entre contratadas, bem como elevação comprovada dos custos administrativos e operacionais, contrariando os princípios da eficiência, economicidade e do interesse público, nos termos do art. 23, §1º, da Lei nº 14.133/2021.

2.15.5 A finalidade principal da organização dos serviços em um único grupo com 6 (seis) itens é favorecer e auxiliar a correta precificação da proposta dos licitantes e a execução contratual. Além disso, as melhores práticas de gestão em TI se baseiam na integração dos serviços, que são indissociáveis e apresentam inter-relação entre si, de forma que seja assegurado alinhamento e a

coerência em termos de qualidade técnica, resultando assim, no perfeito atendimento dos princípios da celeridade, economicidade e eficiência.

2.15.6 Nesse sentido o ITIL v.3 (ou superior) e COBIT v.5, definem que os serviços formam um conjunto indissociável, composto pela interligação dos serviços, sistemas, subsistemas equipamentos, que funcionam harmonicamente, razão pela qual qualquer inconformidade ou eventual parada poderá fragilizar e/ou comprometer o seu funcionamento como um todo e, por conseguinte, comprometer disponibilidade, segurança e a operacionalidade do ambiente computacional do AN.

2.15.7 Com relação à adjudicação, o objeto deste Termo de Referência deverá ser adjudicado a um ÚNICO FORNECEDOR, uma vez que, conforme já demonstrado acima, as atividades desempenhadas para a consecução da solução formam um conjunto indissociável, composto pela interligação dos serviços, que funcionam harmonicamente, razão porque qualquer inconformidade ou eventual parada poderá fragilizar e/ou comprometer o seu funcionamento como um todo e, por conseguinte, comprometer disponibilidade, execução e monitoramento dos sistemas que fazem parte do escopo de serviços da solução.

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

3.1. O serviços descritos neste Termo de Referência, na ausência de um modelo próprio para o Arquivo Nacional, se utilizam, como referência, do modelo de contratação de serviços e operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal, instituído pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de Junho de 2023, com as alterações promovidas pela Portaria SGD/MGI nº 6.680 de 4 de outubro de 2024 e Portaria SGD/MGI nº 6.055, de 26 de agosto de 2025.

3.2. A natureza dos serviços a serem contratados requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários dos serviços de TIC, estimadas com base em dados históricos e que podem decorrer de falhas, degradação de performance ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC do MDS. Por esse motivo: I - Será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas que foram dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada.

3.2.1. Será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas que foram dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada.

3.3. Os Responsáveis Técnicos da CONTRATADA deverão estar acessíveis em qualquer dia e horário para o CONTRATANTE, de forma presencial em horário comercial, e através de número telefônico quando em regime de sobreaviso, para esclarecer dúvidas e conduzir procedimentos para a solução de incidentes, problemas, mudanças e projetos.

3.3.1. O serviço contratado deverá estar disponível para o CONTRATANTE no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta).

3.3.2. O regime de disponibilidade 24x7x365 aplica-se exclusivamente aos serviços classificados como críticos, conforme definidos nos Acordos de Nível de Serviço (ANS/SLAs), especialmente aqueles relacionados à segurança da informação, infraestrutura essencial, backup, recuperação de desastres e incidentes de alta criticidade.

3.3.3. Para os demais serviços, o atendimento fora do horário regular dar-se-á por meio de regime de sobreaviso, sem prejuízo do cumprimento dos níveis mínimos de serviço pactuados, estando tais custos devidamente contemplados no preço mensal global do contrato.

3.3.2. A CONTRATADA deverá fornecer números telefônicos ou outros meios de comunicação para contato com o preposto, os supervisores e seus substitutos, mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra.

3.4. O método de trabalho empregado é baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela fiscalização da aderência aos padrões de qualidade exigidos para os serviços entregues (níveis mínimos de serviços - NMS) e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos profissionais a seu cargo.

3.4.1. O CONTRATANTE permanece responsável pelas decisões estratégicas, definição de diretrizes, governança e gestão institucional, cabendo à CONTRATADA exclusivamente a execução dos serviços conforme os níveis de serviço estabelecidos.

3.5. Pela necessidade de documentar e manter atualizada a documentação dos serviços de TIC, dos sistemas, da infraestrutura, das topologias físicas e lógicas da rede do AN, dos processos e procedimentos operacionais e dos serviços relativos ao suporte técnico aos usuários, a equipe da CONTRATADA deverá alimentar e manter a documentação das rotinas e confecção dos relatórios técnicos e gerenciais exigidos no edital e no Termo de Referência e seus anexos, e outros que porventura sejam solicitados.

3.5.1. A execução dos serviços deverá contemplar, de forma transversal, a automação de processos operacionais, incluindo monitoramento inteligente, provisionamento automatizado, integração entre ferramentas e adoção de mecanismos de análise preditiva, com vistas ao aumento da eficiência operacional, redução de falhas humanas e melhoria contínua dos níveis de serviço.

3.5.2. A execução dos serviços será orientada a resultados, sendo vedada a caracterização de fornecimento de mão de obra ou de alocação de postos de trabalho. A CONTRATADA possuirá autonomia técnico-operacional para definição dos meios, métodos, ferramentas, tecnologias e dimensionamento de equipe necessários ao cumprimento das obrigações contratuais, os quais deverão ser alinhados com a CONTRATANTE, sem prejuízo da responsabilidade exclusiva da CONTRATADA pela adequada execução dos serviços e pelo atendimento integral dos níveis mínimos de serviço (INS), indicadores de desempenho (IND) e demais requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

3.6. A execução dos serviços deverá ser apoiada por solução integrada de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM), que viabilize a gestão centralizada de incidentes, requisições, problemas, mudanças, ativos e configurações, conforme as boas práticas do ITIL versão 3 (ou superior) e COBITv5. Essa solução deve permitir o acompanhamento completo do ciclo de vida dos chamados, a medição dos níveis de serviço (SLA/SLM) e a geração automatizada de indicadores e relatórios gerenciais.

3.7. O atendimento das demandas dos usuários de soluções e recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação, deverão ser executados por meio de supervisão e operação de atividades de orientação, esclarecimento, investigação, definição e solução de incidentes e requisições decorrentes de serviços, hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos e outros produtos disponíveis na rede do Arquivo Nacional e em seu parque tecnológico, bem como por meio da entrega de serviços constantes no catálogo de serviços aos usuários de TIC.

3.7. Os subitens relacionados a seguir, compõem o objeto desta licitação e deverão atender também ao disposto no **item 4 deste Termo de Referência e Anexo A - Informações Técnicas Complementares**.

3.7.1. **Operação e gestão da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º e 2º níveis** (Grupo 1 - Item 1).

3.7.1.1 . A Central de Serviços do Arquivo Nacional atua como **único ponto de contato (Single Point of Contact – SPOC)** para atendimento de TIC, estruturada em **Atendimento ao Usuário (Níveis 1 e 2)** e **Gestão da Qualidade**, em conformidade com as melhores práticas da **ITIL v3 ou superior (ITIL 4)** e com a **ISO/IEC 20000**.

3.7.1.2. O **Nível 1 (Service Desk)** é responsável pelo registro, categorização, priorização e tratamento inicial de incidentes e requisições de serviço, buscando solucioná-los remotamente sempre que possível por meio de procedimentos padronizados, scripts de atendimento e base de conhecimento.

3.7.1.3. O **Nível 2** atua no suporte técnico especializado, prestado de forma presencial ou remota, abrangendo atividades como instalação, configuração, diagnóstico e manutenção de

hardware, sistemas operacionais, aplicativos corporativos e soluções de segurança, incluindo equipamentos e serviços baseados em **Check Point**, quando aplicável. Este nível trata incidentes que exigem maior profundidade técnica, análises avançadas ou execução de mudanças previamente autorizadas.

3.7.1.4. Demandas de maior complexidade ou que envolvam infraestrutura crítica são encaminhadas como **Nível 3**, sendo tratadas por equipes especializadas (internas ou de fornecedores), com todo o ciclo de atendimento monitorado para garantir continuidade, conformidade e cumprimento de ANS/SLAs.

3.7.3.5. As atividades de gestão da qualidade e de gestão de pessoas previstas neste Termo de Referência referem-se **exclusivamente à organização, acompanhamento e capacitação dos profissionais vinculados à CONTRATADA**, não implicando, em nenhuma hipótese, ingerência sobre servidores públicos da CONTRATANTE, nem transferência de responsabilidades administrativas, hierárquicas ou disciplinares, em estrita observância ao Decreto nº 9.507/2018.

3.7.2. **Suporte à serviços de gestão segurança da informação** (Grupo 1 - Item 2).

3.7.2.1. O serviço de Suporte à Gestão de Segurança da Informação compreende o conjunto de atividades especializadas voltadas à proteção, monitoramento, conformidade e melhoria contínua dos controles de segurança da informação da Contratante, em alinhamento com a Portaria SEGES/MGI nº 1.070/2023, com as boas práticas da ITIL v3 ou superior (ITIL 4) e com normas como LGPD, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27002, NIST CSF e PCI DSS, quando aplicável.

3.7.2.2. A equipe responsável executará a administração, operação e análise de soluções e serviços de segurança, incluindo, quando existente, o uso de firewalls Check Point, sistemas de detecção e prevenção de ameaças, ferramentas SIEM (como Splunk), soluções antivírus/EDR e outros mecanismos de proteção.

3.7.2.3. As atividades incluem, mas não se limitam a:

- Monitoramento contínuo de eventos, geração de alertas e correlação de logs para identificação de ameaças, anomalias e violações;
- Resposta a incidentes de segurança, incluindo análise, contenção, erradicação, recuperação e elaboração de registros e relatórios;
- Condução de análises de vulnerabilidades, testes de segurança e recomendações de remediação;
- Apoio à implementação de correções, patches e melhorias de configuração;
- Gestão de identidades e acessos (IAM), incluindo revisão de permissões, administração de grupos, controle de acessos privilegiados e gestão de certificados digitais;
- Apoio à governança de continuidade de negócios, verificações de integridade de backup e participação nos processos de recuperação de desastres (Disaster Recovery);
- Homologação técnica de soluções de segurança, apoio a projetos institucionais e validação de arquitetura de segurança da informação;
- Manutenção e atualização da Base de Conhecimento, com registros de procedimentos, lições aprendidas e recomendações técnicas;
- Emissão de relatórios periódicos contendo panorama de ameaças, vulnerabilidades identificadas, incidentes tratados e recomendações de melhoria.

3.7.2.4. O serviço deve assegurar rastreamento, disponibilidade contínua, conformidade normativa e transparência, garantindo que as ações de segurança apoiem a continuidade operacional e a proteção dos ativos de informação da Contratante.

3.7.3. **Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica** (Grupo 1 - Item 3).

3.7.3.1 A Área Especializada de Infraestrutura é responsável pela gestão, operação e sustentação de toda a infraestrutura tecnológica da Contratante, abrangendo servidores físicos e

virtuais, redes de dados, dispositivos de armazenamento, datacenters, componentes de nuvem, serviços corporativos e demais ativos críticos de TIC.

3.7.3.2. A atuação deve observar rigorosamente as diretrizes da Portaria SEGES/MGI nº 1.070/2023, bem como as melhores práticas de ITIL v3 ou superior (ITIL 4), garantindo continuidade, disponibilidade e confiabilidade dos serviços essenciais da organização.

3.7.3.3. As principais atividades incluem:

- a) monitoramento contínuo do ambiente de infraestrutura e dos serviços, com utilização de ferramentas corporativas para detecção proativa de falhas, indisponibilidades e degradações de desempenho;
- b) gerenciamento de incidentes, assegurando tratamento estruturado, registro adequado, escalonamento controlado e restabelecimento tempestivo dos serviços;
- c) gerenciamento de problemas, incluindo análise de causa-raiz, registro de erros conhecidos e implementação de ações corretivas e preventivas;
- d) gerenciamento de mudanças, garantindo que alterações em componentes de infraestrutura e pipelines sigam processos formalmente autorizados, controlados, documentados e rastreáveis;
- e) gerenciamento de configuração e de ativos de TIC, com manutenção de inventário atualizado, mapeamento de dependências, Base de Dados de Gerenciamento de Configuração (CMDB) e documentação técnica da infraestrutura;
- f) administração, operação e manutenção de servidores, dispositivos de rede, sistemas de armazenamento, clusters, sistemas operacionais, plataformas corporativas, ambientes virtualizados e em nuvem;
- g) implementação, operação e manutenção de práticas de DevOps, incluindo automação de provisionamento, infraestrutura como código, integração e entrega contínua (CI/CD), versionamento, padronização de ambientes e gerenciamento de configurações;
- h) apoio às rotinas de backup, recuperação e continuidade de serviços, incluindo validações de integridade, testes periódicos e suporte a planos de contingência;
- i) atualização contínua da Base de Conhecimento, assegurando padronização de procedimentos, rastreabilidade das informações e agilidade no atendimento técnico;
- j) atuação integrada com serviços de segurança da informação quando houver envolvimento de dispositivos, plataformas ou soluções de segurança, incluindo, quando aplicável, tecnologias baseadas em Check Point;
- k) execução de serviços de gestão da qualidade, compreendendo o acompanhamento de indicadores de desempenho, análise de conformidade, auditorias internas, melhoria contínua de processos e elaboração de relatórios gerenciais;
- l) execução de serviços de gestão de pessoas, incluindo organização e acompanhamento das atividades das equipes envolvidas, planejamento da capacidade operacional, capacitação contínua, disseminação de conhecimento e suporte à manutenção da eficiência e da continuidade operacional.

3.7.3.4. Esse serviço assegura a sustentação integral da infraestrutura tecnológica da CONTRATANTE, promovendo eficiência operacional, alta disponibilidade, confiabilidade, segurança, melhoria contínua e conformidade com as exigências normativas, legais e contratuais vigentes.

3.7.4. Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação (Grupo 1 - Item 4).

3.7.4.1. A área de Suporte Especializado à Gestão e Sustentação de Aplicações e Sistemas de Informação responsável pela sustentação, administração, operação e evolução contínua dos sistemas corporativos, aplicações institucionais e portais do Arquivo Nacional, implantados em ambientes locais e/ou em nuvem. A prestação dos serviços deverá assegurar elevados níveis de disponibilidade, continuidade, estabilidade, desempenho e segurança da informação, em conformidade com a Portaria SEGES/MGI nº 1.070/2023, com as melhores práticas de gestão de serviços de TIC, conforme ITIL v3 ou superior (ITIL 4), e com os princípios de DevOps.

3.7.4.2. As principais atribuições incluem:

- Administração e sustentação de servidores de aplicação e middlewares, tais como Apache, Nginx, Tomcat, IIS ou equivalentes;
- Execução e acompanhamento de processos de implantação (deploy), configuração de ambientes, automação de rotinas operacionais e utilização de ferramentas de integração e entrega contínuas (CI/CD), como Git, Jenkins, Kubernetes ou equivalentes;
- Monitoramento técnico avançado das aplicações e ambientes, incluindo análise de logs, métricas, alertas e painéis de controle, com uso de ferramentas como Zabbix, Grafana ou equivalentes, visando ao diagnóstico e à resolução de incidentes de maior complexidade;
- Suporte especializado ao funcionamento de integrações sistêmicas, APIs, motores de busca, bancos de dados e demais serviços auxiliares associados às aplicações corporativas;
- Atuação integrada com as equipes de desenvolvimento e demais áreas de TIC para identificação de falhas, correção de problemas, otimização de desempenho e evolução arquitetural das soluções, assegurando aderência a padrões técnicos, arquiteturas definidas e boas práticas de mercado;
- Manutenção e atualização da documentação técnica, do inventário de ativos relacionados às aplicações e da Base de Conhecimento;
- Administração de certificados digitais, tokens, chaves e credenciais utilizados pelos sistemas, em conformidade com as políticas e diretrizes de segurança da informação;
- Apoio aos processos de Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Configuração, Gerenciamento de Incidentes, Problemas e Requisições, conforme os processos estabelecidos na ITIL e os requisitos de governança definidos na Portaria SEGES/MGI nº 1.070/2023;
- Verificação da aderência das aplicações aos requisitos de segurança da informação, incluindo a implementação de correções, ajustes de configuração e recomendações emitidas pelo serviço especializado de Segurança da Informação.

3.7.4.3. A área deve atuar de forma colaborativa e integrada com as demais equipes de TIC e com fornecedores, assegurando a execução técnica especializada das atividades de sustentação, manutenção e evolução controlada das aplicações, sistemas e portais institucionais, em conformidade com padrões, arquiteturas e diretrizes técnicas previamente definidos, de modo a garantir níveis adequados de disponibilidade, desempenho e continuidade dos serviços prestados pelo Arquivo Nacional.

3.7.4.4. As práticas de DevOps previstas neste Termo de Referência restringem-se às atividades de sustentação operacional, automação de processos, gerenciamento de ambientes, integração e entrega contínua de versões previamente desenvolvidas, não abrangendo o desenvolvimento de novas funcionalidades, módulos ou sistemas, os quais permanecem fora do escopo desta contratação.

3.7.5. Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados (Grupo 1 - Item 5)

3.7.5.1. . A área de Análise, Gestão e Sustentação de Dados é responsável pela administração, operação, manutenção e evolução dos ambientes de dados do Arquivo Nacional, garantindo a continuidade, disponibilidade, desempenho, integridade e segurança das informações, em conformidade com a Portaria 1.070/2023, com as melhores práticas da ITIL v3 ou superior, e com os acordos de nível de serviço (SLAs) estabelecidos.

3.7.5.2. As atividades abrangem a gestão de bancos de dados relacionais (PostgreSQL, MySQL, SQL Server, entre outros) e não relacionais (como MongoDB e Elasticsearch), além do suporte a plataformas de ETL, Business Intelligence (BI), Data Warehouse e ferramentas corporativas de análise de dados.

3.7.5.3. A equipe também é responsável pela administração de ambientes especializados de alto desempenho e missão crítica, como Exadata, ExaCC e soluções de Zero Data Loss, assegurando governança, resiliência e recuperação rápida em caso de falhas.

3.7.5.4. Entre as principais atribuições estão:

- Administração, tuning e monitoramento contínuo de bancos de dados;
- Execução de rotinas de backup, restauração, replicação, atualização e aplicação de patches;
- Implementação e manutenção de processos de ETL/ELT, pipelines de dados e modelagem multidimensional;
- Suporte técnico avançado a sistemas analíticos, aplicações dependentes e integrações;
- Análise de incidentes, correção de falhas, ajustes de performance e otimização de consultas;
- Monitoramento de capacidade, governança de dados e apoio a projetos corporativos;
- Garantia de segurança, confidencialidade e conformidade, incluindo uso de mecanismos criptográficos, gestão de acessos e trilhas de auditoria;
- Manutenção da documentação, inventário e Base de Conhecimento, conforme diretrizes da Portaria 1.070/2023;
- Colaboração com equipes de desenvolvimento, infraestrutura e segurança, incluindo eventuais interações com soluções de segurança como Check Point, quando relacionadas a acessos e fluxos de dados.

3.7.5.5. Esse conjunto de serviços assegura que o ambiente de dados do Arquivo Nacional opere com alta confiabilidade, desempenho e alinhamento às necessidades institucionais e normativas vigentes.

3.7.6. **Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados** (Grupo 1 - Item 6)

3.7.6.1. A área de **Suporte Especializado à Gestão de Serviços de Backup e Armazenamento de Dados** é responsável pela administração, operação e sustentação dos ambientes de backup, armazenamento de dados e rede de armazenamento (SAN) do Arquivo Nacional, em conformidade com a **Portaria SEGES/MGI nº 1.070/2023**, com as melhores práticas da **ITIL v3 ou superior (ITIL 4)** e com os níveis de serviço pactuados.

3.7.6.2. Suas atribuições abrangem:

- Gerenciamento de soluções de backup e recuperação, incluindo **Commvault** e demais plataformas adotadas pela contratante;
- Administração, operação e monitoramento de storages, bibliotecas de backup, appliances de proteção de dados e redes **SAN**;
- Definição, implantação e manutenção de **políticas de backup, retenção, versionamento e restore**, assegurando integridade, disponibilidade e conformidade das informações;
- Execução de rotinas diárias, semanais e mensais de verificação de integridade, performance e capacidade dos ambientes de backup e armazenamento;
- Análise e otimização de desempenho dos storages e da rede de armazenamento, garantindo eficiência e continuidade dos serviços;
- Apoio aos processos de **Gerenciamento de Incidentes, Problemas, Mudanças e Configurações**, conforme a ITIL v3/v4;
- Documentação e atualização contínua da Base de Conhecimento, procedimentos operacionais, inventário técnico e arquitetura lógica/física dos ambientes;
- Suporte às estratégias de **continuidade de negócios e recuperação de desastres (Disaster Recovery)**, alinhando políticas de backup com os requisitos de RPO e RTO;
- Geração de relatórios de desempenho, capacidade, falhas, tendências e melhorias, atendendo às obrigações contratuais e de governança estabelecidas pela Portaria 1.070 /2023.

3.7.6.2. A prestação desse serviço assegura que os ativos de informação do Arquivo Nacional sejam protegidos, recuperáveis e mantidos com níveis adequados de disponibilidade, desempenho e segurança.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

REQUISITOS DE NEGÓCIO:

4.1. A presente contratação visa atender à necessidade de prestação continuada de serviços técnicos especializados em operação de infraestrutura, sustentação e atendimento ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para o Arquivo Nacional (AN), vinculado ao Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação à infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de TIC.

4.2. Os serviços deverão ser prestados de forma continuada, com foco na modernização da infraestrutura e soluções de TIC, alinhados ao Planejamento Estratégico do AN, que estabelece como objetivo estratégico "Fortalecer e ampliar a estrutura e os serviços de TIC", incluindo o projeto de "Modernização da Infraestrutura e Soluções de TIC". Essa consolidação depende da adoção de boas práticas de gestão e governança de TI, como ITIL v3 (ou superior) e COBIT v5, com internalização institucional.

4.2.1. Sempre que tecnicamente viável, a CONTRATADA deverá implementar mecanismos de automação de processos operacionais de TIC, com o objetivo de reduzir atividades manuais, aumentar a eficiência operacional, padronizar procedimentos, melhorar os tempos de resposta e elevar a qualidade dos serviços prestados.

4.2.2. As automações poderão envolver o uso de scripts, integrações entre sistemas, orquestração de fluxos, ferramentas de ITSM, monitoramento automatizado e outras soluções tecnológicas compatíveis com o ambiente da CONTRATANTE, respeitando as diretrizes de segurança da informação, governança e gestão de mudanças.

4.3. A Central de Serviços atuará como ponto único de atendimento (Service Desk), estruturada para gerenciar demandas, incidentes e requisições dos usuários, com suporte técnico remoto e presencial em 1º, 2º e 3º níveis, atendendo aos usuários lotados na sede do AN no Rio de Janeiro, na Superintendência Regional no Distrito Federal (SUREG) em Brasília e nas Unidades Descentralizadas em Salvador/BA, Manaus/AM e Porto Alegre/RS.

4.4. Os serviços deverão adotar as melhores práticas de mercado, como os frameworks ITIL v3 (ou superior) e COBIT v5, para garantir alto nível de maturidade nos processos, com indicadores de disponibilidade, desempenho e qualidade mensuráveis, em conformidade com as recomendações do Acórdão nº 1019/2014 do Tribunal de Contas da União (TCU) e a Portaria SGD/MGI Nº 4.339, de 10 de agosto de 2023.

4.5. Os serviços de TIC, dos sistemas, da infraestrutura, das topologias físicas e lógicas da rede do AN, dos processos e procedimentos operacionais e dos serviços relativos ao suporte técnico aos usuários, a equipe da CONTRATADA deverá alimentar e manter a documentação das rotinas e confecção dos relatórios técnicos e gerenciais exigidos no edital e no Termo de Referência, e outros que porventura sejam solicitados pela COTIN/AN.

4.6. O escopo abrange seis serviços principais, conforme descritos a seguir, com dimensionamento de equipe e atividades adaptados à demanda do AN (aproximadamente 1.000 usuários, 550 chamados mensais, incluindo incidentes, requisições e demandas planejadas de 20-30 por mês):

a) **Operação e gestão da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º e 2º níveis:** compreende o atendimento ao usuário nos níveis 1 e 2, incluindo o recebimento, registro, classificação, priorização e tratamento de chamados, a solução de incidentes e requisições de baixa e média complexidade, a prestação de suporte remoto e presencial, o escalonamento de demandas que excedam a capacidade de resolução desses níveis, assegurando eficiência no atendimento, continuidade dos serviços e adequada satisfação dos usuários.

b) **Suporte à serviços de gestão segurança da informação:** Abrange proteção do ambiente de TI, monitoramento de logs, resposta a incidentes, testes periódicos de penetração (Gray Box), análises mensais de vulnerabilidades, aplicação de patches, hardening de servidores, gestão de backup e disaster recovery, homologação de soluções e conformidade com LGPD, ISO 27001 e PCI DSS.

c) **Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica:** compreende a operação, administração e sustentação da infraestrutura tecnológica, incluindo servidores e sistemas operacionais Windows e Linux, redes corporativas LAN, MAN, WAN e SAN, ambientes virtualizados, sistemas de armazenamento, datacenters e ambientes em nuvem, com foco em alta disponibilidade, desempenho, segurança e continuidade dos serviços. Abrange atividades de monitoramento proativo, manutenção preventiva e corretiva, gestão de incidentes, problemas, mudanças e configurações, bem como a adoção de práticas de DevOps, tais como automação de provisionamento, infraestrutura como código, integração e entrega contínua (CI/CD), padronização de ambientes e monitoramento avançado. Inclui, ainda, serviços de gerência da infraestrutura, gestão da qualidade e gestão de pessoas, contemplando o planejamento e acompanhamento das atividades, controle dos níveis de serviço, monitoramento de indicadores, melhoria contínua de processos, capacitação e organização das equipes, assegurando eficiência operacional, confiabilidade e sustentabilidade da infraestrutura tecnológica.

d) **Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação:** Compreende a operação, administração e sustentação técnica de aplicações e sistemas de informação já existentes, incluindo manutenção corretiva e adaptativa, sem caracterizar desenvolvimento de novas funcionalidades. Abrange a administração e sustentação de servidores de aplicação e servidores web, o apoio à implantação controlada de atualizações e versões, quando aplicável, bem como a análise de registros e eventos operacionais para diagnóstico e prevenção de falhas.

As práticas de DevOps previstas neste Termo de Referência restringem-se às atividades de sustentação operacional, automação de processos, gerenciamento de ambientes, integração e entrega contínua de versões previamente desenvolvidas, não abrangendo o desenvolvimento de novas funcionalidades, módulos ou sistemas, os quais permanecem fora do escopo desta contratação.

e) **Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados:** Inclui administração de bancos de dados relacionais (PostgreSQL, MySQL, SQL Server) e não relacionais (MongoDB, Elasticsearch), ferramentas de BI e ETL, otimização de desempenho, migrações de dados, auditorias de segurança e garantia de integridade.

f) **Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados:** Abrange operação de soluções de backup (Commvault), configuração de políticas de retenção e restore, gerenciamento de storages SAN, testes periódicos de recuperação, planos de disaster recovery (DRP) com definição de RPO e RTO, e replicação para site backup na SUREG.

4.7. Os serviços possuem natureza continuada, essenciais para manter a infraestrutura de suporte técnico aos usuários, a qualidade dos sistemas informatizados legados e dos dados corporativos do AN, com suporte à COTIN, que possui quadro próprio insuficiente (13 servidores) para execução operacional, justificando a terceirização indireta nos termos do Decreto nº 9.507/2018.

4.8. A ausência desses serviços afetaria toda a infraestrutura de TIC, comprometendo a continuidade das atividades do AN, com prejuízos à Administração Pública e à sociedade. A contratação garantirá atendimento aos requisitos de confiabilidade, disponibilidade, segurança e preparação para novos projetos definidos no Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTIC).

4.9. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software em uso na CONTRATANTE e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento; desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação já definida pela CONTRATANTE. Toda a documentação e demais artefatos técnicos produzidos pela CONTRATADA em decorrência dos serviços e procedimentos executados passará a ser de propriedade da CONTRATANTE.

4.10. A CONTRATADA deverá efetuar a transferência de conhecimento para a CONTRATANTE de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pela CONTRATANTE para esse fim.

4.11. A CONTRATANTE poderá incluir novas atividades correlatas a alguma destas modalidades por meio de acréscimos ao catálogo de serviços ou à relação de sistemas e recursos de TIC. Neste caso, a empresa contratada

é obrigada a absorver o conhecimento e prover o treinamento a todos os profissionais envolvidos dentro do prazo estabelecido. As novas atividades devem atender aos mesmos indicadores de níveis mínimos de serviço e requisitos obrigatórios previstos neste Termo de Referência.

4.12. Quantidades Mínimas:

4.12.1. As propostas apresentadas pelas licitantes, para atendimento das necessidades descritas neste Termo de Referência, deverão considerar, no mínimo, a disponibilização dos perfis profissionais e seus quantitativos descritos abaixo;

4.12.2. Deverá ser observado que muitos dos perfis profissionais solicitados são na modalidade de senioridade “Sênior”, em razão da pequena quantidade de profissionais em cada especialidade, o que exige maior experiência e qualificação profissional diferenciada;

4.12.3. Para os casos em que a CONTRATADA for disponibilizar profissionais acima do quantitativo mínimo exigido para cada especialidade, estes acréscimos poderão ser fornecidos nas senioridades “Pleno” ou “Júnior”;

4.12.4. De forma excepcional, após 90 dias de início do contrato (fim do período de estabilização), nos casos em que houver necessidade de substituição de um profissional com senioridade “Sênior” ou “Pleno”, e diante de dificuldade e/ou demora em encontrar, no mercado de trabalho, profissional com a experiência mínima definida para o perfil, mediante anuência do Gestor do Contrato, o cargo poderá ser preenchido com profissional de senioridade inferior (Pleno ou Júnior).

4.12.4.1. Neste caso, o valor a ser faturado, relativo ao novo profissional, deverá corresponder ao novo perfil de senioridade contratada, com consequentes reflexos no “fator k” assumido pela CONTRATADA.

4.12.5. Operação da Central de Serviços, com Suporte Técnico de 1º e 2º Níveis:

4.12.5.1. A Central de Serviços do Arquivo Nacional funciona das 7 às 19h e necessita ser dotada de profissionais em quantidade suficiente para cobrir todo esse período.

4.12.5.2. Em razão da quantidade de chamados informada no **item 2.14**, a equipe considerada adequada para cobrir todo o período estabelecido, deverá ser **no mínimo de 5 profissionais**, em que uma parte da equipe começará às 7 horas e a equipe restante começará um pouco mais tarde, para saída às 19h.

4.12.5.3. Durante a maior parte do dia, principalmente em horários de pico, que é das 13 às 17h, todos os 5 profissionais deverão atuar em conjunto para suprir a maior demanda nesse período.

4.12.5.4. Um dos profissionais deve ser lotado na filial do Arquivo Nacional em Brasília, os demais serão lotados na sede no Rio de Janeiro, conforme informado nas alíneas abaixo.

4.12.5.5. Para atendimento desta necessidade, os profissionais deverão conter o seguinte perfil:

a) No mínimo 3 (três) Técnicos de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação Sênior (CBO 3172-10, perfil TECSUP-03), para atuação presencial na sede do AN no Rio de Janeiro/RJ;

b) No mínimo 1 (um) Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação Sênior (CBO 3172-10, perfil TECSUP-03), para atuação presencial na SUREG em Brasília/DF;

c) No mínimo 1 (um) Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação Pleno (CBO 3172-10, perfil TECSUP-02), para atuação presencial na sede do AN no Rio de Janeiro/RJ;

4.12.6. Suporte à serviços de gestão segurança da informação.

4.12.6.1. A área de Segurança da Informação (Nível 3) do Service Desk protege o ambiente de TI da contratante, gerenciando ferramentas como Firewall de camada 1 à 7, e assegurando conformidade

com normas como LGPD, ISO 27001 e PCI DSS. Suas atividades incluem monitoramento, resposta a incidentes, testes periódicos de penetração, análises mensais de vulnerabilidades, aplicação de patches, hardening de servidores e gestão de backup e disaster recovery.

4.12.6.2. Para atendimento desta necessidade será necessário no mínimo 4 profissionais que deverão conter o seguinte perfil:

a) No mínimo 1 Administrador em segurança da informação - Sênior (CBO 2123-20, perfil ASEG-03), para atuação presencial na sede do AN no Rio de Janeiro/RJ;

b) No mínimo 1 Administrador em segurança da informação - Pleno (CBO 2123-20, perfil ASEG-02), para atuação presencial na sede do AN no Rio de Janeiro/RJ;

4.12.7. Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica.

4.12.7.1. Suporte especializado de Infraestrutura (Nível 3) responsável pela gestão, operação e sustentação da infraestrutura tecnológica da contratante, abrangendo servidores, redes, armazenamento, datacenters e serviços corporativos, com aderência às boas práticas ITIL v3;

4.12.7.2. Incluem-se entre as atividades deste serviço a automação de rotinas operacionais de infraestrutura, a orquestração de processos técnicos, a integração entre ferramentas de monitoramento, ITSM e gestão de ativos, bem como a adoção de práticas de infraestrutura como código (IaC) e automação de provisionamento de serviços.

4.12.7.3. A equipe garante alta disponibilidade, desempenho e segurança dos serviços de TIC, monitorando ativos, gerenciando incidentes, mudanças e configurações, e mantendo a base de conhecimento atualizada;

4.12.7.4. A equipe deverá também desenvolver, implantar e manter automações operacionais relacionadas aos processos de infraestrutura e suporte técnico, incluindo scripts, workflows automatizados, rotinas de provisionamento e mecanismos de integração entre ferramentas corporativas de gestão de serviços de TIC.

4.12.7.5. Este serviço deverá ser atendido pelo menos por 1 (um) profissional da área de rede e 2 (dois) profissionais da área de sistemas operacionais, com especialidade na área de gestão de servidores Microsoft e Linux, virtualização e serviços de backup, dentre outros relacionados, 1 (um) profissional especialista em DevOps e 1 (um) profissional para atuar como gerente de equipe;

4.12.7.6. Para atendimento desta necessidade, os profissionais deverão conter o seguinte perfil:

a) No mínimo 1 (um) Analista de Redes de comunicação de dados Sênior (CBO 2124-10, 2123-10, perfil ARED-03), para atuação presencial na sede do AN no Rio de Janeiro/RJ;

b) No mínimo 1 (um) Administrador de Sistemas Operacionais Sênior (CBO 2123-15, perfil ASO-03), para atuação presencial na sede do AN no Rio de Janeiro/RJ;

c) No mínimo 1 (um) Administrador de Sistemas Operacionais Pleno (CBO 2123-15, perfil ASO-02), para atuação presencial na sede do AN no Rio de Janeiro/RJ;

d) No mínimo 1 (um) Analista de Suporte Computacional Sênior (CBO 2124-20, perfil ASUPCOMP-03), para atuação presencial na sede do AN no Rio de Janeiro/RJ; e

e) No mínimo 1 Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação (CBO 1425-5, perfil GERINF), para atuação presencial na sede do AN no Rio de Janeiro/RJ

4.12.8. Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação.

4.12.8.1. A área de Suporte Especializado à Gestão e Sustentação de Aplicações e Sistemas de Informação (Nível 3) do Arquivo Nacional é responsável pela operação, manutenção e suporte contínuo de sistemas, aplicações e portais corporativos, em ambientes internos e em nuvem, garantindo disponibilidade, estabilidade, desempenho e segurança, conforme práticas ITIL v3 e DevOps.

4.12.8.2. Para atendimento desta necessidade será necessário no mínimo 4 profissionais que deverão conter o seguinte perfil:

a) No mínimo 2 (dois) Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Sênior (CBO 3171-10, 2124-30, 2124-05, perfil DESTEC-03), para atuação presencial, híbrido ou remoto na sede do AN no Rio de Janeiro/RJ;.

a) No mínimo 2 (dois) Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Pleno (CBO 3171-10, 2124-30, 2124-05, perfil DESTEC-02), para atuação presencial, híbrido ou remoto na sede do AN no Rio de Janeiro/RJ;.

4.12.9. Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados.

4.12.9.1. A área de Análise, Gestão e Sustentação de Dados (Nível 3) é responsável pela administração, manutenção e suporte de bancos de dados relacionais (PostgreSQL, MySQL, SQL Server) e não relacionais (MongoDB, Elasticsearch), além de ferramentas de Business Intelligence (BI) e Data Warehouse do Arquivo Nacional (AN). A equipe garante a disponibilidade, desempenho, segurança e integridade dos dados.

4.12.9.2. Para atendimento desta necessidade será necessário no mínimo 4 profissionais que deverão conter o seguinte perfil:

a) No mínimo 1 Administrador de banco de dados - Pleno (CBO 2123-5, perfil ABD-02), para atuação presencial, híbrido ou remoto na sede do AN no Rio de Janeiro/RJ.

b) No mínimo 1 Administrador de banco de dados - Sênior (CBO 2123-5, perfil ABD-03), para atuação presencial, híbrido ou remoto na sede do AN no Rio de Janeiro/RJ.

4.12.10. Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados.

4.12.10.1. A área de Suporte Especializado à Gestão de Serviços de Backup e Armazenamento de Dados (Nível 3) é responsável pela administração, operação e sustentação dos ambientes de backup, armazenamento de dados e rede de armazenamento (SAN) do Arquivo Nacional (AN), utilizando soluções como Commvault e outras que venham a ser adotadas. A equipe garante a disponibilidade, integridade e segurança dos dados, gerencia políticas de backup e restore, monitora e otimiza o desempenho do storage e da rede SAN.

4.12.10.2. Para atendimento desta necessidade será necessário no mínimo 4 profissionais que deverão conter o seguinte perfil:

a) No mínimo 2 Analistas de suporte computacional Sênior (CBO 2124-20, perfil ASUPCOMP-03), para atuação presencial na sede do AN no Rio de Janeiro/RJ.

4.12.11. Quadro Resumo dos quantitativos mínimos de perfis profissionais por item, perfaz o total de 20 (vinte) profissionais, sendo:

id	Área especializada	Qtd	Ocupação	CÓD. CBO	Perfil Port. 1070
1	Operação e gestão da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º e 2º níveis	4	Técnicos de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação Sênior	CBO 3172-10	TECSUP-03
			Técnicos de Suporte ao Usuário de		

		1	Tecnologia da Informação Pleno	CBO 3172-10	TECSUP-02
2	Suporte à serviços de gestão segurança da informação	1	Administrador em segurança da informação - Sênior	CBO 2123-20	ASEG-03
		1	Administrador em segurança da informação - Pleno	CBO 2123-20	ASEG-02
3	Suporte especializado à gestão de sustentação da infraestrutura tecnológica	1	Analista de Redes de comunicação de dados Sênior	CBO 2124-10	ARED-03
		1	Administrador de Sistemas Operacionais Sênior	CBO 2123-15	ASO-03
		1	Administrador de Sistemas Operacionais Pleno	CBO 2123-15	ASO-02
		1	Analista de suporte computacional Sênior	CBO 2124-20	ASUPCOMP-03
		1	Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação	CBO 1425-5	GERINF
4	Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação	2	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Sênior	CBO 3171-10, 2124-30, 2124-0	DESTEC-03
		2	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Pleno	CBO 3171-10, 2124-30, 2124-0	DESTEC-02
5	Suporte especializado à análise, gestão e sustentação de dados	1	Administrador de banco de dados - Sênior	CBO 2123-5	ABD-03
		1	Administrador de banco de dados - Pleno	CBO 2123-5	ABD-02
6	Suporte especializado à gestão dos serviços de backup e armazenamento de dados	1	Analista de suporte computacional Sênior	CBO 2124-20	ASUPCOMP-03
		1	Analista de suporte computacional Pleno	CBO 2124-20	ASUPCOMP-02

Tabela 3: Perfil dos Profissionais para cada serviço (conforme Anexo II da Portaria SGD/MGI nº 1070/2023.)

OBSERVAÇÃO 1: Os perfis profissionais, bem como os requisitos de formação, qualificação técnica e experiência exigidos para a execução das atividades previstas neste Termo de Referência, encontram-se detalhadamente descritos no **Anexo A – ITC-A1**, parte integrante deste instrumento.

OBSERVAÇÃO 2: A CONTRATADA deverá eleger, dentre os profissionais alocados em qualquer das Equipes Especializadas, 1 (um) colaborador para acumular a função de **Líder Técnico**, que atuará como ponto focal técnico-

operacional e de apoio à gestão de pessoas, prestando suporte direto ao Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação.

REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO:

4.12. Cabe à empresa CONTRATADA manter, atualizar e prover as capacitações necessárias ao seu corpo técnico, sem quaisquer ônus à CONTRATANTE, com o objetivo de manter a qualidade e eficiência no atendimento às demandas dos usuários.

4.13. Os técnicos alocados deverão ser capacitados, de forma que possam atender com prontidão os chamados abertos e executar as tarefas necessárias.

4.14. A CONTRATADA deverá acompanhar as evoluções tecnológicas da CONTRATANTE, mediante mudança, adaptação emigração de informações e substituição do uso de seus sistemas, ferramentas, base de dados e base de conhecimento por outro que a CONTRATANTE venha a adotar, mantendo sua equipe técnica capacitada.

4.15. A CONTRATANTE não custeará cursos e/ou treinamentos aos profissionais da CONTRATADA. A empresa CONTRATADA é responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus técnicos, de modo a capacitá-los a atender as demandas atuais e futuras da CONTRATANTE, bem como às atualizações tecnológicas e/ou produtos que vierem a ser implementados durante a vigência contratual - além das qualificações técnicas mínimas já previstas.

4.16. A capacitação dos novos profissionais é parte integrante do processo seletivo de responsabilidade da CONTRATADA, sendo realizado após o recrutamento e seleção, e deverá ser aplicada de acordo com perfis definidos a todos os profissionais alocados nos serviços de suporte de 1º, 2º e 3º Nível de operação.

4.17. A carga horária dos treinamentos é variável, devendo satisfazer os conteúdos relativos a cada atividade, tendo como referência a carga horária mínima de 04 horas por profissional.

4.18. Os novos profissionais da CONTRATADA que vierem a prestar serviços à CONTRATANTE deverão apresentar, ao fiscal técnico demandante, certificado comprovando esta capacitação, em até 5 (cinco) dias úteis após o início das atividades.

4.19. Para todos os treinamentos, deverão, pelo menos, ser abordados os seguintes tópicos, além daqueles inerentes a cada atividade em particular:

1. Técnicas de atendimento;
2. Regras de comportamento e disciplina;
3. Normas operacionais e de segurança da informação no AN;
4. Sigilo profissional;
5. Topologia da rede de dados;
6. Base de conhecimento, scripts e outros documentos inerentes ao processo de atendimento (primeiro e segundo nível);
7. Fundamentos dos serviços, aplicativos, utilitários, arquivos, sistemas, sítios e periféricos em uso no AN;
8. Solução ITSM e de Gerenciamento do Service Desk.

4.20. Com vistas à manutenção da excelência e ao aperfeiçoamento da prestação dos serviços, a CONTRATADA, sem custos adicionais para a CONTRATANTE, deverá promover o constante desenvolvimento e capacitação de todos os integrantes da equipe, com foco em aspectos técnicos, comportamentais, motivacionais e de relacionamento com usuários.

4.21. Os Treinamentos dos técnicos da CONTRATADA são de sua inteira responsabilidade e deverão ser realizados de modo a garantir os níveis mínimos de serviço acordados, bem como atualizar estes técnicos quando da inclusão e atualização de produtos (tanto hardware quanto software) no ambiente de TIC do AN que exijam novas capacitações.

REQUISITOS LEGAIS:

4.22. 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;

4.23. Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

4.24. Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012, que regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo;

4.25. A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com a CONTRATANTE.

REQUISITOS DE MANUTENÇÃO:

4.26. Disponibilidade e Monitoramento:

- O Service Desk deve garantir a disponibilidade contínua do serviço, com suporte 24/7 para atender às necessidades dos usuários a qualquer momento.
- Implementar ferramentas de monitoramento em tempo real para identificar e resolver problemas rapidamente.
- Utilizar ferramentas de gestão de incidentes para acompanhar o ciclo de vida de cada problema, desde a abertura até a resolução.

4.27. Gestão de Incidentes e Requisições:

- Estabelecer um processo eficiente para o registro, classificação, priorização e resolução de incidentes e requisições.
- Garantir que as solicitações de serviço sejam atendidas de acordo com os níveis de serviço acordados.
- Utilizar um sistema de gerenciamento de tickets para rastrear o progresso de cada chamado e garantir que nenhum problema seja esquecido.

4.28. Otimização de Desempenho:

- Realizar análises regulares do desempenho do sistema e da infraestrutura de TI para identificar gargalos e áreas de melhoria.
- Implementar medidas para otimizar o desempenho, como a otimização de consultas e a atualização de hardware e software.
- Realizar manutenção preventiva para evitar problemas futuros e garantir a estabilidade do sistema.

4.29 Comunicação Clara e Transparente:

- Manter os usuários informados sobre o status de seus chamados e quaisquer interrupções planejadas.
- Fornecer atualizações regulares sobre o progresso da resolução de problemas.
- Garantir que a comunicação seja clara, concisa e fácil de entender para todos os usuários, independentemente do seu nível de conhecimento técnico.

4.30. Melhoria Contínua:

- Realizar pesquisas de satisfação com os usuários para coletar feedback sobre a qualidade do serviço.
- Utilizar os dados coletados para identificar áreas de melhoria e implementar mudanças para otimizar o serviço.
- Treinar continuamente a equipe do Service Desk para garantir que eles estejam atualizados com as últimas tecnologias e melhores práticas.

4.30.1. Como parte das iniciativas de melhoria contínua, a CONTRATADA deverá promover a automação de processos operacionais de TIC, incluindo rotinas de atendimento, monitoramento de infraestrutura, execução, tarefas recorrentes, provisionamento de serviços e integração entre ferramentas de gestão de serviços de TIC (ISTM), com o objetivo de aumentar a eficiência operacional, reduzir erros manuais e melhorar os níveis de serviço.

4.32. Documentação:

- Manter uma documentação completa e atualizada sobre todos os processos, procedimentos e configurações do Service Desk.
- Utilizar a documentação para garantir que todos os membros da equipe tenham acesso às informações necessárias para realizar suas tarefas.
- Utilizar a documentação como base para a resolução de problemas e a melhoria contínua do serviço.

REQUISITOS TEMPORAIS:

4.33. O limite para início da prestação do serviço é de até 30 (trinta) dias da data do recebimento da Nota de Empenho.

4.34. A equipe da Contratada, obrigatoriamente, deverá realizar o acompanhamento das operações antes do início da efetiva prestação do serviço.

4.35. A Contratada, obrigatoriamente, deverá cumprir os prazos previstos, inclusive os descritos neste Termo de Referência e nos demais documentos oriundos deste processo, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (INS) e Níveis Mínimos de Desempenho (IND) exigidos.

4.36. Além do exposto, a Contratada deverá observar os requisitos temporais definidos no Catálogo de Serviços, bem como de qualidade de cada tipo de serviço conforme Instrumento Convocatório.

4.37. Para inclusão de novos itens no Catálogo de Serviços cuja classificação de impacto seja "alto" ou "altíssimo", a CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução;

4.38. A CONTRATADA deverá apresentar todos os certificados dos profissionais e comprovantes de cursos requeridos no **ANEXO A - Informações Complementares - ITC A1**, a partir do início da prestação dos serviços e de acordo com a programação definida pela CONTRATANTE.

4.39. Neste Termo de Referências todos os prazos definidos em dias serão em regra contabilizados em dias corridos. Serão considerados em dias úteis quando estiverem explicitamente assim definidos.

4.40. O **prazo para assinatura do contrato será de até 5 (cinco) dias úteis**, contados a partir da data de convocação pelo AN, podendo ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela parte e desde que ocorra motivo justificado e aceito pelo Instituto.

4.41. O evento de início da execução do contrato corresponde ao primeiro dia em que a CONTRATADA assume a responsabilidade operacional dos serviços de TIC do AN. Somente a partir deste momento fará jus ao pagamento pelos serviços realizados, que serão calculados de forma proporcional (pró-rata) para o primeiro mês.

4.42. A partir do início da execução do contrato, inclusive durante o Período de Adaptação Operacional, a CONTRATADA deverá executar os serviços continuados de service desk, fazendo jus ao pagamento mensal por esses serviços.

4.43. Outros prazos deverão ser considerados:

4.44. **Tempo de resposta inicial:** O contratado deverá responder ao usuário no prazo máximo, de acordo com a prioridade do incidente, garantindo uma resposta rápida e eficiente.

4.45. **Tempo de resolução:** O contratado deverá solucionar ou fornecer uma solução definitiva para os incidentes em um prazo compatível com a prioridade do atendimento, buscando minimizar o impacto ao usuário.

4.46. **Acompanhamento e atualização:** O contratado deverá fornecer atualizações ao usuário sobre o andamento do atendimento em intervalos regulares, garantindo transparência durante todo o processo.

4.47. **Prazos para escalonamento:** Caso o incidente não seja resolvido dentro do prazo estipulado, o contratado deverá realizar o escalonamento do atendimento para níveis superiores ou equipes especializadas, de modo a garantir a continuidade e a agilidade na resolução.

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

PRIORIDADE	Tempo de Início do Tratamento do CHAMADO (TIT)	Tempo Máximo para Solução de INCIDENTE (TMSI)	Tempo Máximo para Solução de REQUISIÇÃO (TMSR)	Tempo Máximo para Solução da REQUISIÇÃO PLANEJADA (TMSP)
1	Em até 10min	Em até 2h	Em até 4h	De acordo com o Cronograma Proposto pelo CONTRATANTE e aceito pela CONTRATADA
2	Em até 15min	Em até 4h	Em até 8h	
3	Em até 20min	Em até 6h	Em até 10h	
4	Em até 20min	Em até 8h	Em até 12h	
5	Em até 20min	Em até 10h	Em até 14h	

Tabela 4: Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento

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

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

REQUISITOS DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE:

4.51. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Ministério da Gestão, Inovação e Serviços Públicos - MGI, leis, normas e diretrizes relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, em especial a ISO 27.001 e suas normas complementares, bem como a ISO 27.701 relacionada a proteção de dados pessoais, assim como a todos os normativos internos da CONTRATANTE que tratam do assunto.

4.52. Para prestar os serviços, a empresa CONTRATADA deverá credenciar junto à CONTRATANTE seus profissionais autorizados a operar presencialmente, ou quando necessário, remotamente nos sítios da CONTRATANTE, e também aqueles que terão acesso aos sistemas corporativos.

4.53. A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos e segurança definidos na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE – inclusive com a assinatura de termo apropriado de responsabilidade e manutenção de sigilo.

4.54. Tratar como “confidenciais” quaisquer informações a que a CONTRATADA tenha acesso para execução do objeto, não podendo revelá-los ou facilitar sua revelação a terceiros. A obrigação permanecerá válida durante o período de vigência contratual e nos doze meses subsequentes ao seu término, e o seu descumprimento implicará em sanções administrativas e judiciais contra a CONTRATADA.

4.55. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pela CONTRATANTE e as configurações de hardware e de softwares decorrentes.

4.54. Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas ao processo de instalação, configuração e adaptações de produtos, ferramentas e equipamentos.

4.57. Não efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, subempreiteiros etc., sem a anuência expressa e por escrito da área administrativa da CONTRATANTE.

4.58. Submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pela CONTRATANTE, durante o tempo de permanência nas suas dependências.

4.59. A CONTRATADA deverá garantir a segurança e autenticação de seus empregados através da identificação individual de técnicos, supervisores e gerentes.

4.60. A CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE, de imediato, a ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionário, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da contratante, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

4.61. Pertencerão exclusivamente à CONTRATANTE os direitos relativos aos produtos desenvolvidos e elaborados para a prestação do objeto, sendo vedada sua reprodução, transmissão e/ou divulgação sem o seu respectivo consentimento.

4.62. A CONTRATADA deverá utilizar recursos de segurança da informação e de tecnologia da informação de qualidade, eficiência e eficácia reconhecidas e em versões comprovadamente seguras e atualizadas, de forma reduzir o nível de risco ao qual o objeto do contrato e/ou a contratante está exposta, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pela CONTRATANTE.

4.63. A CONTRATADA deverá reportar de imediato à CONTRATANTE incidentes que envolvam vazamento de dados, indisponibilidade ou comprometimento da informação relacionados a qualquer ativo de TIC em uso ou operação por parte de seus colaboradores.

4.64. A CONTRATADA deverá executar procedimento de descarte seguro dos dados pessoais ou sigilosos da CONTRATANTE ao encerrar a execução do contrato ou mediante solicitação da mesma.

4.65. A CONTRATADA deverá respeitar os controles e procedimentos específicos para assegurar a segurança física e do ambiente de acesso às bases, informações, sistemas e demais ativos que estiver em uso para a prestação dos serviços objeto desta contratação, de forma a prevenir qualquer tipo de ocorrência de evento de efeitos danosos ou prejudiciais ao funcionamento dos recursos de processamento das informações relacionadas aos produtos de software em produção, reduzindo assim o nível de risco ao qual o objeto do contrato e/ou a contratante estão expostos, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pela CONTRATANTE.

4.66. A CONTRATADA deverá seguir as recomendações de uso da CONTRATANTE com relação aos ambientes tecnológicos de desenvolvimento, teste, homologação e produção, respeitando os controles de privacidade e segurança da informação adequados a cada ambiente, de forma a reduzir o nível de riscos de acessos ou modificações não autorizadas.

4.67. A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE, sempre que solicitado, toda e qualquer informação e documentação que comprovem a implementação dos requisitos de privacidade e segurança da informação especificados na contratação, de forma a assegurar a auditabilidade do objeto contratado, bem como demais dispositivos legais aplicáveis.

4.68. A CONTRATADA deverá disponibilizar todos os recursos necessários, de forma tempestiva, para que a CONTRATANTE, ou outra entidade por ela indicada, realize atividade continuada de auditoria de privacidade e segurança da informação relacionada ao objeto desta contratação.

4.69. A CONTRATADA deverá realizar em conjunto com a CONTRATANTE, ou com outros órgãos por ela indicados, ações de tratamento de incidentes de privacidade e segurança da informação relacionados ao objeto desta contratação, bem como apoiar essas ações com o monitoramento e o envio de informações tempestivas.

REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS:

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

a) Requisitos Sociais:

a.1) Responsabilidade Social: a contratada deve demonstrar compromisso com a responsabilidade social, cumprindo as leis trabalhistas, respeitando os direitos humanos e adotando práticas éticas de negócios.

a.2) Qualidade no atendimento: a CONTRATADA deve oferecer atendimento de qualidade, com prontidão nas respostas, comunicação eficaz, empatia e respeito aos usuários.

b) Requisitos Ambientais: Exigência que os profissionais realizem o uso eficiente de energia, práticas de descarte adequadas e conformidade com regulamentações ambientais aplicáveis e diretrizes e campanhas ambientais da Contratante.

c) Requisitos Culturais: A CONTRATADA deverá considerar a compreensão da cultura local e dos desafios específicos da região e capacidade em lidar com a diversidade cultural e tratar os colaboradores e usuários com respeito e igualdade, promovendo um ambiente de trabalho inclusivo.

REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA:

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

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

4.73. Provisão de equipe técnica **presencial** na Sede do AN e SUREG/DF, com formação adequada para o desenvolvimento das atividades de acordo com o tipo de requisição a ser atendida.

a) Para os serviços de suporte em geral, a necessidade de que seja presencial decorre da grande quantidade de sistemas e serviços que serão suportados, o que requer a aquisição de conhecimento e interação entre as equipes, além de atendimento de demandas de caráter emergencial que podem demandar intervenção imediata com as equipes internas.

b) Há também a necessidade de supervisão destes serviços de forma mais próxima, pelas equipes de fiscalização do contrato, além de uma preocupação com segurança cibernética, que pode ficar comprometida com acesso remoto por pessoal externo. Para o suporte em geral, é comum os técnicos contarem com credenciais de acessos privilegiadas, que podem colocar em risco a segurança da informação.

4.74. Cumprimento dos indicadores de níveis mínimos de serviços (qualidade e desempenho), definidos pelo AN;

4.75. Execução dos serviços nas unidades do Arquivo Nacional no Rio de Janeiro e Brasília.

4.76. Deslocamento de profissionais para a execução de serviços nas unidades do AN, quando necessário.

4.77. Utilização de sistema de Gerenciamento de Serviços de TI adotado pelo AN, ou outro fornecido pela CONTRATADA.

REQUISITOS DE PROJETO E DE IMPLANTAÇÃO:

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

4.78.1. O projeto de implantação da solução de suporte deverá levar em consideração a existência de um contrato de prestação de serviços em curso, de modo a evitar a descontinuidade na prestação do serviço.

4.78.2. O início das atividades da nova empresa contratada, caso não houver aproveitamento de mão de obra disponível no antigo contrato, deverá levar em consideração a necessidade de repasse do conhecimento acumulado antes da transição.

REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO:

4.79. O projeto de implantação da solução de suporte deverá levar em consideração a existência de um contrato de prestação de serviços em curso, de modo a evitar a descontinuidade na prestação do serviço.

4.80. O início das atividades da nova empresa contratada deverá levar em consideração a necessidade de repasse do conhecimento acumulado antes da transição.

4.81. A CONTRATADA deverá entregar um Plano de Implantação dos Serviços até 5 (cinco) dias corridos antes do início da prestação dos serviços. O plano deverá contemplar não só as atividades necessárias à consecução dos objetivos mencionados, como também análise do ambiente e os controles e tratamentos relativos a cada um dos fatores de risco identificados.

4.82. A CONTRATADA poderá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto à CONTRATANTE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.

4.83. A execução dos serviços de transição será realizada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento das atividades com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de direção.

4.84. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema.

4.85. O processo de transição dos serviços será utilizado para que a CONTRATADA possa absorver os conhecimentos necessários para sustentação e continuidade dos serviços que ficarão sob sua responsabilidade suavizando a probabilidade de impacto sobre os serviços ou sua interrupção.

4.86. Para não ocorrer interrupção dos serviços prestados aos usuários da CONTRATANTE, durante o momento da transição deve ocorrer a configuração da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) por parte da CONTRATADA tendo como requisito mínimo o gerenciamento de requisições e incidentes.

4.87. A ferramenta ITSM deverá estar apta ao recebimento de requisições e incidentes dos usuários.

4.88. O Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA terá a duração de **180 (cento e oitenta) dias corridos**, contados a partir do início efetivo da prestação dos serviços. Durante este período, considerado como de estabilização, a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas.

4.89. Durante o PAO a CONTRATADA deverá planejar e executar a implantação da prestação de serviços de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, contemplando:

- I. Implantação da Central de Serviços (centro de chamados);
- II. Adaptação e configuração da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM);
- III. Adaptação à Ferramenta de Acesso Remoto;
- IV. Implantação do Circuito de Comunicação Dedicado ou VPN Site-to-Site, entre CONTRATADA e CONTRATANTE;
- V. Revisão e ajuste de todos os processos já implantados para a Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM);
- VI. Meios que viabilizem os acessos que venham a ser necessários a seus colaboradores remotos, respeitando as normas de segurança da CONTRATANTE e boas práticas de mercado;
- VII. Serviços de monitoramento da infraestrutura de TIC em estrutura de NOC (Network Operations Center /Centro de Operações de Rede) da CONTRATADA, garantindo sua disponibilidade, inclusive de conectividade;
- VIII. Demais atividades definidas neste Termo de Referência a serem executadas pela CONTRATADA.

4.90. Totalidade de colaboradores de Níveis I e II já com todos os requisitos profissionais cumpridos e dos colaboradores de cada Equipe Especializada de Nível III já com todos os requisitos profissionais cumpridos, resguardado os quantitativos mínimos de cada Equipe Especializada.

4.91. Ao término do PAO, todos os requisitos relacionados com a Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) e com as funcionalidades da Central de Serviços deverão estar devidamente operacionais.

4.92. As metas de nível de serviço serão implementadas gradualmente durante o período de adaptação, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno requerido pela CONTRATANTE. Para tanto, serão consideradas as seguintes metas:

4.92.1. Para o 1º e 2º mês de execução contratual: 50% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;

4.92.2. Para o 3º e 4º mês de execução contratual: 70% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;

4.92.3. Para o 5º e 6º mês de execução contratual: 80% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas; e

4.92.4. A partir do 7º mês de execução contratual: 100% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas.

4.93. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de adaptação.

4.94. Uma vez que a forma de contratação não é de alocação de mão-de-obra, a quantidade de profissionais estimada deve ser entendida como o quantitativo mínimo definido pelo órgão somente para a execução inicial dos serviços, durante o PAO.

4.95. Após o Período de Adaptação Operacional (PAO), o dimensionamento da equipe, bem como o mix de senioridades e tecnologias empregadas para execução dos serviços, poderá ser revisto pela CONTRATADA de comum acordo com a CONTRATANTE, desde que mantido o pleno atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e aos Indicadores de Desempenho (IND) estabelecidos neste Termo de Referência.

4.95.1. A CONTRATADA poderá propor a substituição de tarefas manuais por fluxos tecnológicos de automação, hiperautomação, orquestração de processos ou uso de inteligência artificial, mediante avaliação e concordância da CONTRATANTE, desde que tal iniciativa não implique redução da qualidade dos serviços prestados, nem prejuízo ao cumprimento integral dos níveis de serviço pactuados, reforçando a natureza da contratação orientada a resultados e não à mera alocação de postos de trabalho.

4.96. A CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Transferência de Conhecimento (PTC) 90 (noventa) dias corridos após o fim do Período de Adaptação Operacional (PAO), que deverá conter, no mínimo:

- a. Descrição dos meios empregados na construção da Base de Conhecimentos;
- b. A metodologia de trabalho;
- c. Os modelos de gestão, gerência, trabalho e operação geral;
- d. Os documentos e os artefatos a serem gerados;
- e. Os processos, cronograma e outros recursos, que deverão ser usados para garantir que a CONTRATANTE retenha o conhecimento sobre as operações e os processos de gerenciamento e operação da Infraestrutura de TIC.

4.97. A CONTRATADA deverá descrever, dentro do Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento à equipe técnica da CONTRATANTE.

4.98. O PTC deverá ser revisado periodicamente ou quando houver alterações de grande impacto em seu conteúdo. O PTC deverá fazer parte obrigatória do planejamento da CONTRATADA para o início das atividades dos serviços de suporte à infraestrutura e suporte aos usuários.

4.99. Em ocorrendo nova licitação, com mudança do fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar Relatório Final, contendo o PTC, e todos os demais documentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços.

REQUISITOS DE GARANTIA E MANUTENÇÃO:

4.100. A CONTRATADA deve assegurar e responsabilizar-se pela continuidade do fornecimento dos serviços contratados, zelando por sua disponibilidade e pela aderência aos requisitos de qualidade e aos Níveis Mínimos de Serviço exigidos – o que inclui a necessidade de cumprir tempos de resposta a incidentes e de soluções de problemas nos ambientes gerenciados.

4.101. A CONTRATADA garantirá os serviços realizados, pelo período de 6 (seis) meses, contados a partir da respectiva data da realização do serviço.

4.102. Nesse período a CONTRATADA se obriga a corrigir quaisquer defeitos nos serviços entregues. Os defeitos compreendem, mas não se limitam a imperfeições percebidas no serviço, ausência de artefato de documentação obrigatória e qualquer outra ocorrência que impeça o seu funcionamento normal. Tais defeitos poderão ser apurados pelos fiscais do contrato ainda que tenham sido faturados e pagos sem nenhuma restrição, ou seja, a fatura aceita não é documento de garantia de qualidade.

4.103. Caberá a CONTRATADA, no período de garantia, realizar toda a correção decorrente dos erros ou falhas cometidas na execução dos serviços contratados e/ou decorrentes de integração e adequação sistêmica, desde que, comprovadamente, não tenham se dado em razão das especificações feitas pelo AN.

4.104. As demandas de serviços em garantia serão realizadas por meio de Ordem de Serviço, na qual deverão constar os prazos de início e de término do atendimento.

4.105. Dentro do período de garantia, a correção de erros nos serviços entregues pela CONTRATADA deverá ser efetuada sem qualquer ônus para a CONTRATANTE, seja financeiro ou de atraso na prestação de outro serviço, desde que, comprovadamente, os erros não tenham se dado em razão das especificações feitas pela CONTRATANTE.

4.106. Durante todo o período de execução dos serviços, a CONTRATADA é obrigada a manter, em base histórica, os dados sobre a execução de serviços em garantia.

4.107. A CONTRATADA também responderá pela reparação dos danos causados a CONTRATANTE e/ou a terceiros devido aos defeitos nos serviços ocasionados em razão de sua ação ou omissão.

REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL:

4.108. Os serviços, objeto do presente Termo de Referência deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços;

4.108.1. Os requisitos de formação e experiência profissional da equipe que executará os serviços relacionados à solução de TIC e que definem a natureza da experiência profissional exigida e as respectivas formas de comprovação dessa experiência estão detalhadas no **ANEXO A - Informações Complementares - ITC-A1 - Requisitos Específicos das Equipes Especializadas**.

4.108.2. A experiência profissional de cada Perfil devem atender às diretrizes, conforme o disposto na Portaria SGD/MGI nº 4.055, de 06 de agosto de 2025.

REQUISITOS DE FORMAÇÃO DA EQUIPE:

4.109. Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, de acordo com os critérios e perfil profissional estabelecidos no **ANEXO A - Informações Complementares - ITC-A1 - Requisitos**.

4.110. Os profissionais da CONTRATADA a serem envolvidos nos serviços objetos deste TERMO DE REFERÊNCIA, deverão estar capacitados nos recursos que compõem o ambiente computacional conforme discriminado no **ANEXO A - Informações Complementares - ITC-B1 - Parque de Ativos**.

4.111. A CONTRATADA deverá apresentar os profissionais, conforme quantitativo mínimo descrito no Quadro Resumo dos Quantitativos Mínimos de Perfis Profissionais por Item - **subitem 4.12.11 acima**.

4.112. Durante o PAO, o quantitativo mínimo de cada perfil profissional deverá respeitar o descrito no **subitem 4.12.11 acima**, uma vez que a forma de contratação não é de alocação de mão de obra exclusiva.

4.113. Para viabilizar a fiscalização pela CONTRATANTE, as contratações e demissões ocorridas no âmbito do contrato deverão ser informadas de imediato para fins de atualização dos controles, em especial para providências imediatas de concessão e revogação de acessos. Além disso, quando da substituição dos profissionais, a CONTRATADA deverá observar os requisitos de qualificação previstos para cada serviço e deverá encaminhar à CONTRATANTE a documentação que comprove o atendimento a tais requisitos, em atendimento ao disposto no **ANEXO A - Informações Complementares - ITC-A1 - Requisitos** deste TR.

4.114. O dimensionamento da quantidade mínima de profissionais deverá garantir o adequado funcionamento da área de TIC e os níveis de serviços acordados, prevendo a sazonalidade de ocorrências, reagindo rapidamente a quaisquer eventos, principalmente os potencialmente prejudiciais que demandam reação imediata.

4.115. Para cada profissional alocado nos serviços escopo desta contratação, a CONTRATADA deverá encaminhar documentos comprobatórios de qualificação.

4.116. Nos casos em que a CONTRATANTE solicitar a substituição de profissionais, esta deverá ocorrer num prazo máximo de 20 (vinte) dias a contar da data de solicitação, sem que o serviço seja interrompido.

4.117. Nos casos em que a CONTRATADA necessitar substituir profissionais alocados na execução do contrato, deverá comunicar formalmente a CONTRATANTE com antecedência mínima, promovendo a substituição em prazo não superior a 20 (vinte) dias, assegurando a continuidade dos serviços, sem prejuízo dos níveis de serviço contratados.

4.117.1. Na ocorrência de ausência definitiva ou temporária de profissional, a CONTRATADA deverá providenciar substituição por profissional com perfil e qualificação equivalentes, observados os prazos estabelecidos neste Termo de Referência, assegurando a continuidade integral dos serviços, sem ônus adicional à CONTRATANTE.

4.117.2. A CONTRATADA deverá garantir ainda a atuação de profissionais distintos por posto ou perfil técnico, não se admitindo, ainda que temporariamente, o acúmulo de funções em razão de ausência, afastamento ou desligamento, quando houver prejuízo à execução dos serviços ou à capacidade operacional, uma vez que tal prática compromete o cumprimento dos SLA, a segregação de atividades e a qualidade do atendimento, além de transferir indevidamente à Administração riscos que são de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, em conformidade com a Lei nº 14.133/2021, o Decreto nº 9.507/2018 e a IN SGD nº 94/2022

4.118. Do início da execução do contrato, sempre que houver alteração do quadro de pessoal alocado na prestação dos serviços ou quando solicitado, a CONTRATADA deverá encaminhar carta de apresentação contendo os dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional dos funcionários.

4.119. As solicitações atendidas por profissionais que eventualmente não possuam as qualificações exigidas, serão consideradas “não resolvidas” e permanecerão pendentes para fins de apuração do nível de serviço.

REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO:

4.120. A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, onde a CONTRATANTE é responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos seus recursos humanos.

4.121. A equipe designada para a prestação dos serviços deverá desempenhar as atividades de forma presencial, nas dependências da Contratante, durante todos os dias úteis e nos horários estabelecidos, excetuando-se os serviços de suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação, correspondentes aos serviços do **item 3 (Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação) e 4 (Suporte especializado à gestão e sustentação de aplicações e sistemas de informação)**, que poderão ser executados de forma híbrida ou remota. Para os demais serviços, não será permitido o regime de trabalho remoto (home office) em nenhuma etapa da execução, salvo em situações excepcionais, devidamente justificadas e previamente autorizadas pela Contratante, por escrito.

4.121.1. A CONTRATADA deverá ainda executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na Base de Conhecimento da CONTRATANTE.

4.122. Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos por intermédio de **ferramenta de gerenciamento de serviços de TI (ITSM)**, sendo seu registro inicial, assim como qualquer interação, via ligação telefônica, e-mail, portal de serviços ou outros meios de solicitação. Qualquer um dos canais citados poderá ser utilizado durante as tratativas das requisições e incidentes, com seus respectivos históricos devidamente registrados na ferramenta gerenciamento de serviços de TI (ITSM).

4.122.1. O gerenciamento de serviços deverá compreender uma ferramenta de gestão integrada de serviços de TI (ITSM), alinhada às boas práticas do ITIL v3 (ou superior), que permita o gerenciamento completo do ciclo de vida dos incidentes, requisições, problemas, mudanças e configurações, com alto grau de automação e integração entre os módulos.

4.122.2. A ferramenta deverá proporcionar visibilidade e controle sobre os serviços de TI, oferecendo indicadores de desempenho, painéis gerenciais personalizáveis e funcionalidades de autoatendimento e base de conhecimento, de modo a promover a melhoria contínua e a satisfação dos usuários.

4.122.3. A ferramenta deverá apresentar os seguintes requisitos técnicos e funcionais mínimos:

- Aderência ao ITIL versão 3 (ou superior) e COBITv5, com suporte nativo aos processos de Gerenciamento de Incidentes, Requisições, Problemas, Mudanças, Configuração (CMDB) e Nível de Serviço (SLA);
- Portal de autoatendimento (self-service) integrado, com abertura de chamados, acompanhamento e pesquisa de satisfação;
- Catálogo de serviços configurável com fluxo de aprovação, regras de negócio e campos dinâmicos;
- Base de conhecimento integrada, com controle de versões e mecanismo de busca inteligente (full text search);
- Mecanismo de workflow gráfico, permitindo automação de processos e orquestração de atividades sem necessidade de codificação;
- Relatórios e dashboards customizáveis com atualização automática e exportação de dados;
- Módulo de CMDB com relacionamento entre itens de configuração, impacto e dependência de serviços;
- Integração nativa com diretórios LDAP/Active Directory e autenticação única (SSO);
- Integração por API RESTful para comunicação com sistemas externos;
- Interface web responsiva, compatível com os principais navegadores e dispositivos móveis;
- Suporte a implantação em nuvem ou ambiente local (on-premises);
- Controle de níveis de serviço (SLA/OLA) com alertas automáticos, escalonamento e notificações;
- Registro de tempo de atendimento e contabilização automática de esforço técnico;
- Possibilidade de criação de múltiplas filas de atendimento e atribuição dinâmica de tickets com base em regras de negócio;
- Módulo de gestão de ativos de TI, com inventário automatizado via agente, API ou integração com sistema de inventário existente;
- Mecanismo de auditoria e trilha de logs detalhada das operações realizadas por usuários e técnicos.

4.123. A solução ITSM proposta deverá estar plenamente operacional desde o início da execução contratual, sendo vedada a substituição por ferramenta com características técnicas inferiores durante a vigência do contrato.

4.124. Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos Serviços de TIC, sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TIC impactados pela atividade.

4.125. Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os status de atualização e os registros correspondentes na ferramenta gerenciamento de serviços de TI (ITSM), e também nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC.

4.126. Os serviços deverão ser prestados tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL em sua versão 3 (ou superior) e COBITv5.

4.127. As especificações técnicas detalhadas dos serviços a serem executados pela CONTRATADA encontram-se expressos no **ANEXO A - Informações Complementares ITC-A1 e ITC-E - Catálogo de Serviços**, deste Termo de Referência.

4.128. A CONTRATADA deve manter durante todo o período de execução contratual estrita aderência aos requisitos mínimos de perfis profissionais e de qualificação técnica mínima desses profissionais.

4.129. Sempre que a CONTRATANTE adquirir novas tecnologias, atualizar versão das existentes ou iniciar projeto para implementação de nova solução, a CONTRATADA será formalmente comunicada e terá até 90 (noventa) dias corridos, a contar da notificação, para capacitar, atualizar, absorver e garantir que seus recursos detenham as habilidades e conhecimentos necessários para a sustentação e manutenção do novo serviço, sem ônus para a CONTRATANTE.

REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE:

4.130. O Contratado deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

4.131. A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus colaboradores, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança, mantendo estrita conformidade com as Políticas e Normas de Tecnologia e Segurança da Informação em vigor na CONTRATANTE ou que vierem a ser estabelecidas no período de vigência contratual, bem como os normativos vigentes e as boas práticas relativas à segurança da informação, especialmente as que forem indicadas pela CONTRATANTE, em todas as atividades executadas.

4.132. Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes de Governo relacionadas à Segurança da Informação e Comunicação.

4.133. É de total responsabilidade da CONTRATADA qualquer ocorrência de transferência, remanejamento dos seus colaboradores envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura. Se isto ocorrer, no entanto, a CONTRATANTE deverá ser comunicada com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis e a CONTRATADA deverá providenciar a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE.

4.134. A CONTRATADA firmará por meio de Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Respeito às Normas de Segurança da Informação, conforme Modelo no **ANEXO E - Termo de Sigilo e Ciência** deste TR, o compromisso de manter total sigilo e preservar a segurança das informações, assim como obterá por meio do Termo de Ciência, conforme modelo no mesmo anexo, a ciência de cada colaborador a serviço da CONTRATADA que irá prestar os serviços constantes nesta contratação.

4.135. Todo e qualquer profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional da CONTRATANTE não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.

4.136. Todas as informações, documentos e especificações técnicas as quais a CONTRATADA (representantes, empregados e colaboradores) tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo esta zelar pela

manutenção do sigilo absoluto do conhecimento adquirido em razão dos serviços executados, de acordo com o firmado no Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Respeito às Normas de Segurança da Informação.

4.137. A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pela CONTRATANTE, ou contidos em quaisquer documentos e mídias aos quais venha a ter acesso durante a etapa de repasse, de execução dos serviços e de encerramento contratual, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los para fins alheios à exclusiva necessidade dos serviços contratados.

4.138. A CONTRATADA deve guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados, observando os princípios do art. 6º da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), bem como da relação contratual mantida com a CONTRATANTE.

VISTORIA:

4.139. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 8:00 horas às 17:00 horas.

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

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

4.142. Durante o prazo de elaboração de propostas e para fins de qualificação técnica no certame, os LICITANTES poderão realizar vistoria técnica nas instalações da Coordenação de Tecnologia da Informação – COTIN do AN, no Rio de Janeiro. As visitas serão acompanhadas por servidores da COINF e terão duração estimada de até 01h00 (uma hora).

4.143. A vistoria constitui importante insumo para a elaboração das propostas pelos LICITANTES, uma vez que os detalhes do ambiente tecnológico podem influenciar os custos envolvidos no fornecimento dos serviços.

4.144. No ato da vistoria o LICITANTE receberá informações sobre estrutura organizacional, competências e funcionamento da COTIN/AN, o catálogo de serviços da COTIN/AN, políticas corporativas de TIC, normativos afetos a área e informações do processo de trabalho a ser utilizado, bem como o ambiente tecnológico sobre o qual os serviços serão executados e as restrições de segurança às quais estarão submetidas durante a execução do contrato. Adicionalmente, durante a vistoria, serão sanadas eventuais dúvidas sobre a infraestrutura e o ambiente da COTIN/AN.

4.145. A vistoria deverá ser agendada junto à Coordenação de Infraestrutura - COINF, pelo e-mail coinf@gestao.an.gov.br ou pelo telefone (21) 3952-4611 – 4622 - 4623. Serão aceitas as solicitações de agendamento de vistoria encaminhadas até 02 (dois) dias úteis anteriores a data prevista para a realização do pregão eletrônico. As vistorias serão agendadas em dias úteis, a partir das 9:00 às 17:00 e poderão ser realizadas até o dia útil imediatamente anterior à realização do pregão.

4.146. O endereço do local de vistoria é: Coordenação de Infraestrutura – COINF/COTIN do Arquivo Nacional, situada na Rua Azeredo Coutinho, 77 – Bloco F – 3º andar – Centro - Rio de Janeiro-RJ.

4.146.1. A Declaração de Vistoria, quando apresentada, deverá observar exatamente o modelo constante do **ANEXO F** do Edital, devidamente preenchida e assinada por representante legal da licitante.

4.147. A vistoria técnica possibilitará que o interessado tenha conhecimento detalhado do ambiente de rede a ser suportado, das plataformas instaladas, dos locais de realização dos serviços, das condições técnicas e ambientais, dos projetos em andamento, do parque de TIC, do Catálogo de Serviços da COTIN/AN e dos procedimentos adotados para execução das tarefas. Dessa forma, o interessado poderá obter informações que possibilite a elaboração da sua proposta comercial, dentro da realidade e de acordo com as necessidades do AN.

4.148. A vistoria deverá ser realizada por um representante da empresa LICITANTE, que deverá apresentar-se no ato da visita munido de procuração que comprove estar autorizado e habilitado a representar a empresa.

4.149. Durante a vistoria, a LICITANTE obterá as informações necessárias para que possa dimensionar sua equipe, o custo da prestação dos serviços e formar sua proposta. Sendo assim, não sendo obrigatória, não será aceita alegação posterior da LICITANTE quanto à incapacidade de prestar os serviços ou mesmo inexecução contratual, por erros na formulação dos preços, por desconhecimento das informações disponibilizadas na vistoria oportunizada.

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

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

OUTROS REQUISITOS APLICÁVEIS:

REQUISITOS DE MANUTENÇÃO DA SAÚDE OPERACIONAL E MELHORIA CONTÍNUA DOS SERVIÇOS

4.152. A Manutenção da Saúde Operacional (MSO) compreende a execução das atividades relacionadas à administração, ao gerenciamento, ao monitoramento, ao suporte e à operação de componentes e serviços da infraestrutura de TIC necessários ao adequado funcionamento desta infraestrutura, bem como a manutenção de sua disponibilidade dentro dos níveis exigidos pelas áreas negociais da Contratante, incluindo as atividades continuadas e rotineiras.

4.153. Para clarificar a compreensão, entende-se por:

4.153.1. **Atividades continuadas** - Atividades realizadas de forma contínua, sem horário determinado para o seu início ou tempo de duração. Como exemplo, podem ser citadas as atividades de monitoramento de disponibilidade de recursos computacionais ou a verificação de ocorrência de determinados eventos; e

4.153.2. **Atividades rotineiras** - Atividades que compõem a rotina da sustentação do ambiente de TIC, realizadas periodicamente, em períodos pré-definidos, com duração determinada ou estimada. Como exemplo, podem ser citadas as atividades de verificação diária dos logs de backup, realizada diariamente, no início de cada expediente e a atividade de verificação dos níveis de disponibilidade de um determinado link de comunicação, a ser realizado ao final de cada mês.

4.154. A presente Contratação deverá promover, de forma contínua, a manutenção da saúde operacional do ambiente de TIC da Contratante:

4.154.1. A melhoria contínua de serviços tem como objetivo aumentar a eficiência, melhorar a eficácia e otimizar os custos dos serviços e processos de gerenciamento de TIC, com vistas ao atendimento ao usuário final dos serviços da Contratante, seja ele interno ou público.

4.154.2. Para que esse processo de melhoria seja verdadeiramente contínuo e crescente, é importante considerar o tratamento efetivo da informação, a sua tradução e adequação, em forma e conteúdo, que estreite a linguagem e o foco da entrega do serviço público ao seu cidadão-usuário.

4.154.3. Para fins desta contratação, a inovação deverá contemplar, sempre que aplicável, a adoção de automação de processos operacionais de TIC, incluindo automação de rotinas de atendimento, monitoramento e provisionamento de serviços.

4.154.4. Poderão ainda ser empregadas práticas de DevOpes, tais como infraestrutura como código, integração contínua e entrega contínua (CI/CD), com vistas ao aumento da eficiência operacional, confiabilidade e qualidade dos serviços prestados.

4.154.5. Assim, espera-se que este serviço envolva a inovação na entrega de modo que possibilite agregar, para a melhoria contínua dos serviços de TIC, o apoio as áreas finalísticas na melhor tradução de suas necessidades de negócio ao escopo da tecnologia.

4.154.6. Para isso, é importante que sejam aplicados métodos e metodologias ágeis, técnicas de facilitação em reuniões, organização e mapeamento de processos, adotando, portanto, um conceito novo, diferenciado, de melhoria contínua de serviços, ou seja, o fornecimento de “uma fábrica de serviços públicos digital”.

4.154.7. A presente Contratação deverá promover a melhoria contínua dos serviços de TIC institucionais.

REQUISITOS DE AUTOMAÇÃO E INTEGRAÇÃO DA SOLUÇÃO - ITSM

4.155. A solução de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (ITSM) a ser utilizada na execução dos serviços deverá suportar, no mínimo, as funcionalidades de gestão de incidentes, requisições de serviço, problemas, mudanças, ativos e configurações, em conformidade com as boas práticas do ITIL versão 3 ou superior.

4.155.1. Adicionalmente, a solução deverá permitir a automação de fluxos de atendimento e de processos operacionais, incluindo a execução de rotinas automatizadas, a padronização de procedimentos e a orquestração de atividades, de modo a promover maior eficiência, rastreabilidade e controle das operações.

4.155.2. A solução deverá possibilitar a integração com ferramentas de monitoramento e demais componentes do ambiente de TIC da CONTRATANTE, de forma a viabilizar a correlação de eventos, o registro automático de chamados e o acompanhamento do ciclo de vida das demandas.

4.155.3. Deverá, ainda, permitir a geração automatizada de indicadores de desempenho e relatórios gerenciais, contemplando, no mínimo, informações relativas a níveis de serviço, volumes de atendimento, tempos de resposta e resolução, bem como outros indicadores necessários à gestão e fiscalização contratual.

4.155.4. A solução deverá oferecer suporte a mecanismos de autoatendimento, incluindo base de conhecimento estruturada, catálogo de serviços e, quando aplicável, fluxos automatizados para atendimento de demandas recorrentes, com vistas à melhoria da experiência do usuário e à redução do volume de atendimentos manuais.

4.155.5. A CONTRATADA será responsável por disponibilizar, configurar, manter e operar a solução de ITSM necessária à execução dos serviços, garantindo sua disponibilidade, atualização tecnológica e aderência aos requisitos estabelecidos neste Termo de Referência, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

4.155.6. As soluções adotadas deverão ser compatíveis com a arquitetura tecnológica da CONTRATANTE, sendo admitidas tecnologias equivalentes ou superiores, vedada a exigência de fabricante específico, nos termos da legislação vigente.

4.155.1. A solução de ITSM deverá permitir a integração com ferramentas de monitoramento do ambiente de TIC, possibilitando, quando aplicável, a abertura automática de chamados a partir de eventos detectados, bem como o acompanhamento do ciclo de tratamento das ocorrências, de forma integrada e rastreável.

REQUISITOS DE MONITORAMENTO E TRATAMENTO DE EVENTOS

4.163. A CONTRATADA deverá adotar mecanismos de monitoramento contínuo do ambiente de TIC, abrangendo a coleta, análise e correlação de eventos (logs), com o objetivo de identificar, de forma proativa, situações que possam impactar a disponibilidade, desempenho e segurança dos serviços.

4.164. Deverão ser implementados processos estruturados para tratamento de incidentes, incluindo detecção, registro, classificação, priorização, resposta e resolução, assegurando a rastreabilidade das ocorrências e a atuação tempestiva.

4.158. O monitoramento deverá contemplar infraestrutura, aplicações, serviços e componentes críticos, permitindo a geração de alertas, relatórios e indicadores que subsidiem a gestão e a melhoria contínua dos serviços.

4.159. As práticas adotadas deverão estar alinhadas às boas práticas de mercado e normas aplicáveis, tais como ITIL, ISO/IEC 20000 e, quando aplicável, ISO/IEC 27001 e 27002.

REQUISITOS DE AUTOMAÇÃO OPERACIONAL DOS SERVIÇOS

4.160. A execução dos serviços deverá contemplar a automação de processos operacionais, incluindo, quando aplicável, o provisionamento automatizado de recursos, execução de rotinas operacionais, integração entre ferramentas e mecanismos de análise de eventos.

4.161. A automação deverá ser utilizada como instrumento de aumento de eficiência, redução de falhas humanas, padronização de procedimentos e melhoria da qualidade dos serviços prestados, sem prejuízo do atendimento aos níveis mínimos de serviço estabelecidos.

4.162. As soluções adotadas deverão ser compatíveis com a arquitetura tecnológica da CONTRATANTE, sendo admitidas tecnologias equivalentes ou superiores, vedada a exigência de fabricante específico.

SUSTENTABILIDADE:

4.163. 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:

4.163.1. A CONTRATADA deve respeitar a legislação trabalhista vigente e a norma coletiva da categoria, observando que não será estabelecido qualquer vínculo empregatício ou de responsabilidade entre os profissionais que empregar para a execução dos serviços contratados e a CONTRATANTE.

4.163.2. A CONTRATADA deve respeitar o direito de livre associação e negociação coletiva de seus empregados.

4.163.3. A CONTRATADA deve respeitar e promover a diversidade, abstendo-se de todas as formas de preconceito e discriminação, de modo que nenhum empregado ou potencial empregado receba tratamento discriminatório em função de sua raça, cor de pele, origem étnica, nacionalidade, posição social, idade, religião, gênero, orientação sexual, estética pessoal, condição física, mental ou psíquica, estado civil, opinião, convicção política, ou qualquer outro fator de diferenciação.

4.163.4. A CONTRATADA deve coibir o assédio sexual e moral em sua força de trabalho.

4.163.5. A CONTRATADA deve proteger e preservar o meio ambiente, bem como evitar quaisquer práticas que possam lhe causar danos, executando seus serviços em estrita observância às normas legais e regulamentares, federais, estaduais ou municipais, aplicáveis ao assunto, orientando seus empregados a observarem atitudes sustentáveis, que sejam ambientalmente corretas, economicamente viáveis e socialmente justas. Todos os empregados devem ter conhecimento das práticas e programas de sustentabilidade da CONTRATANTE.

4.163.4. Demais requisitos específicos de cada tipo de atividade estão definidos no **ANEXO A - Informações Complementares**.

SUBCONTRATAÇÃO:

4.164. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.164.1. É vedada a subcontratação total ou parcial, não sendo permitida, outrossim, a associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência total ou parcial do objeto do contrato.

4.164.2. Não está prevista subcontratação parcial de outra empresa para a execução do objeto desta contratação, devido características técnicas de agrupamento dos itens que o compõe;

GARANTIA DA CONTRATAÇÃO:

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

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

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

4.166.2. 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.

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

4.166.4. 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.

4.166.5. 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.

4.167. 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.

4.168. 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.

4.169. 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.

4.170. 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.

4.170.1. 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).

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

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

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

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

4.172. 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.

4.172.1. 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.

4.173. 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.

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

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

4.175..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.

4.175.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.

4.176. 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.

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

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

4.177. 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.

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

4.179. 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.

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

INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA A APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA:

4.181. A LICITANTE deverá apresentar Proposta Técnica, contendo Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços e descrição detalhada do objeto ofertado, devendo estar de acordo com as quantidades, especificações técnicas e condições estabelecidas neste Termo de Referência, bem como a descrição dos custos dos insumos que serão empregados para a prestação dos serviços, conforme modelo no **ANEXO C** deste Termo de Referência.

4.182. A Proposta de Preços deverá conter ainda prazo de validade não inferior a 90 (noventa) dias corridos, a partir da data da Sessão pública, descrição dos itens e os quantitativos listados neste Termo de Referência e valor unitário e total para cada item.

4.183. A Proposta deverá ainda vir acompanhada da Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços para cada Profissional conforme modelo apresentado no **ANEXO D** deste documento, observando estritamente de forma a garantir a sua exequibilidade e permitir seu julgamento.

4.184. A LICITANTE deverá, também juntamente com a proposta de preços, apresentar:

a) Declaração de que, caso vencedora do certame, manterá durante toda a execução do Contrato equipe composta por profissionais e colaboradores detentores das certificações estabelecidas para cada especialidade especificada nesse Termo de Referência e no Edital; e

b) Informar a solução de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM) que será utilizada na execução do contrato, apresentando documentação ou declaração do fabricante que comprove a aderência da ferramenta aos requisitos técnicos mínimos descritos neste Termo de Referência, bem como às boas práticas ITIL v3 (ou superior) e COBIT v5.”

c) A LICITANTE deverá ainda declarar, que possui capacidade técnica adequada para executar o objeto da licitação atendendo aos critérios de qualidade e aos níveis de serviço exigidos, cumprindo os requisitos especificados para presente contratação.

4.185. A CONTRATADA deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da licitação.

4.186. Nos preços cotados deverão estar incluídas todas as despesas direta e indiretamente envolvidas na execução dos serviços, tais como transporte, seguros, salários, encargos sociais, encargos fiscais e taxas comerciais, impostos, taxas de contribuição, tarifas públicas e quaisquer outros custos, quando aplicáveis, necessários ao integral cumprimento do objeto contratado. Deverão estar contidos ainda todos os custos marginais referentes aos profissionais designados para a prestação dos serviços, respeitando o acordo, dissídio, convenção coletiva de trabalho ou equivalente, que estabelecer a composição salarial vigente à época da entrega da proposta.

4.186.1. Faz parte das obrigações da CONTRATADA o provimento, às suas expensas, de ambiente adequado à implantação dos serviços, a partir da qual serão realizadas as atividades de gestão, atendimento, suporte técnico de 1º, 2º e 3º níveis.

4.187. A Proposta deverá ser redigida em Língua Portuguesa (pt-BR), salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, devidamente datada, sendo clara e precisa, sem alternativas de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado, com todos os preços expressos em Reais (R\$) e declaração expressa de que os serviços ofertados atendem aos requisitos técnicos especificados no Termo de Referência.

4.188. Além de todos os documentos que comprovem os requisitos, caso necessário, deve-se fazer acompanhar da indicação de quais as ferramentas a LICITANTE pretende utilizar para atendimento do contrato e apresentar manuais, guias de instalação e outros documentos necessários para dirimir as dúvidas quanto ao atendimento a requisitos técnicos.

EXEQUIBILIDADE DA PROPOSTA:

4.189. A LICITANTE deverá apresentar planilha, conforme modelo disponível no **ANEXO C - Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços**.

4.189.1. Não há necessidade de detalhar todos os custos, contudo é obrigatório informar fator-k utilizado.

4.190. Na referida planilha deverá ser demonstrando o custo com pessoal para cada um dos perfis profissionais listados no **ANEXO A - ITC-A2 - Mapa de Pesquisa Salarial de Referência**, para fins de avaliação de exequibilidade.

4.190.1. A LICITANTE deve garantir em sua Proposta o custo estimado para o quantitativo mínimo de colaboradores atuando nas equipes especializadas conforme tabela com número mínimo de colaboradores por equipe especializada no Quadro Resumo dos Quantitativos Mínimos de Perfis Profissionais por Item - **subitem 4.12.11 acima** e deve considerar a respectiva remuneração mínima contida no **ANEXO A - ITC-A2 - Mapa de Pesquisa Salarial de Referência**, para fins de avaliação de inexecuibilidade. Essa tabela será utilizada exclusivamente como referência para análise de exequibilidade e não vinculam remuneração dos empregados da CONTRATADA durante a execução contratual.

4.190.2. O quantitativo mínimo de pessoal exigido no **subitem 4.12.11 acima**, reflete o número considerado mínimo para prestação dos serviços definido pela CONTRATANTE no âmbito deste Termo de Referência, portanto, este deve ser o número de profissionais a serem considerados na planilha de custo para garantir a isonomia do certame.

4.190.3. Caso a LICITANTE pretenda pagar valores menores aos previstos na tabela de referência, deverá providenciar demonstração de exequibilidade, com demonstração comprobatória de que tenha contratado

recentemente, ou tenha condições reais de contratar, pelos valores propostos, profissionais com qualificação igual ou superior à exigida neste TR.

4.191. A análise da exequibilidade das propostas observará os seguintes parâmetros:

4.191.1. Propostas inferiores a 60% (sessenta por cento) do valor estimado serão consideradas como de forte indício de inexequibilidade, devendo a licitante apresentar comprovação técnica e econômico-financeira da viabilidade, conforme o art. 59, §§ 1º e 2º, da Lei nº 14.133/2021.

4.191.2. Propostas situadas entre 60% (sessenta por cento) e 75% (setenta e cinco por cento) poderão ser objeto de diligências adicionais pela Administração, com fundamento no art. 63, inciso III, da Lei nº 14.133/2021, para averiguação da exequibilidade.

4.191.3. Propostas acima de 75% (setenta e cinco por cento) presumem-se exequíveis, em respeito aos princípios do planejamento, eficiência e julgamento objetivo previstos no art. 5º da Lei nº 14.133/2021, salvo demonstração em contrário pela análise das planilhas de custos ou pela equipe técnica.”

4.192. A análise em questão fundamenta-se na Lei 14.133/2021 em seus artigos: Art. 59, §1º, Art. 59, §2º, Art. 63, III, bem como os seguintes princípios aplicáveis em seu Art. 5º:

- eficiência
- interesse público
- julgamento objetivo
- planejamento

4.193. A contratação de Service Desk presencial envolve custos diretos e obrigatórios, tais como:

- salários compatíveis com o piso regional ou categoria;
- encargos trabalhistas (INSS, FGTS, férias, 13º);
- benefícios obrigatórios ou previstos na convenção;
- supervisão, gerenciamento, logística presencial;
- materiais, equipamentos de atendimento e infraestrutura;
- tributos e margens mínimas.

4.194. Todos esses dispositivos autorizam a estabelecer parâmetros objetivos de análise de viabilidade para a exigência de comprovação de cumprimento de todos os requisitos contidos neste Termo de Referência.

4.195. Neste contexto, para fins da demonstração comprobatória exigida, caso a LICITANTE se enquadre na situação descrita, deverá:

I. Apresentar cópias de carteira de trabalho (C TPS), do contrato de trabalho, ou instrumento similar, de profissionais que já prestem serviços equivalentes para a LICITANTE mediante remuneração igual ou inferior;

II. Apresentar pelo menos dois profissionais com vínculo empregatício com a licitante, que comprovem os salários apresentados na planilha, para cada perfil com salário abaixo dos apresentados para este certame. Para comprovação do vínculo, pode ser apresentado contra cheque ou carteira de trabalho.

III. Identificar o salário estimado a ser pago a cada perfil previsto na tabela anterior, dos profissionais que prestarão os serviços, considerando a qualificação profissional e tempo de experiência exigidos conforme descrição do perfil profissional de cada equipe especializada;

IV. Demonstrar, seja por acordo sindical, desde que no acordo o salário seja identificado por perfil, ou qualquer outro meio documental legalmente válido, que o salário proposto está dentro da faixa salarial do mercado para profissionais com a mesma qualificação exigida;

V. Demonstrar que considerou todos os encargos sociais e trabalhistas inerentes à prestação dos serviços;

VI. Demonstrar que considerou os demais benefícios decorrentes de Convenção Coletiva de Trabalho da categoria.

4.196. Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência da CONTRATANTE para fins de confirmação das informações prestadas. Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiu a anterior.

4.197. Destacamos que O **ANEXO C - Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços** será utilizado exclusivamente como referência para análise de exequibilidade. Os valores do **ANEXO B - Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço** não vinculam remuneração dos empregados da CONTRATADA para a execução contratual.

4.198. Caso a LICITANTE apresente Proposta sem clara demonstração de exequibilidade, haverá presunção relativa de inexecuibilidade.

4.199. Configurada a presunção relativa de inexecuibilidade da proposta, será concedido à LICITANTE a oportunidade de demonstrar de forma clara e objetiva a exequibilidade do preço apresentado em atenção aos critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

4.200. Não havendo a comprovação da exequibilidade e restando evidenciado que os preços ofertados são insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação pretendida, a proposta será desclassificada.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

5.1.1. Nomear um gestor e equipe de fiscais técnicos e administrativos para acompanhar a execução do contrato, que se tornará responsável pelo seu fiel cumprimento e seus elementos integrantes.

5.1.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço;

5.1.3. Receber e atestar as notas fiscais de faturamento dos serviços prestados, bem como, verificar a qualidade dos serviços por meio de relatórios que comprovem o cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos. O gestor será também responsável por encaminhar as notas fiscais para pagamento segundo os procedimentos internos do AN.

5.1.4. Solicitar a substituição do profissional que tenha infringido às normas do AN, ainda que em parte, dos itens indicados nas Obrigações da CONTRATADA.

5.1.5. Permitir acesso dos prestadores de serviço da CONTRATADA às suas dependências, aos equipamentos, softwares e sistemas de informação para a execução dos serviços contratados.

5.1.6. Comunicar oficialmente à CONTRATADA, quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato.

5.1.7. Avaliar mensalmente o relatório gerencial de serviços, observando os indicadores e metas de níveis de serviço alcançados.

5.1.8. Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos neste Termo de Referência e anexos, solicitando à CONTRATADA as substituições e os treinamentos que se verificarem necessários.

5.1.9. Fornecer as normas, rotinas, procedimentos e processos desenvolvidos pelo AN para que a CONTRATADA promova os devidos ajustes e implementações adicionais.

5.1.10. Prestar, por meio de seu gestor do contrato, as informações e os esclarecimentos pertinentes ao objeto contratado que venham a ser solicitados pela CONTRATADA, utilizando-se das formas de comunicação estabelecidas neste termo de referência.

5.1.11. Efetuar o pagamento devido nos prazos estipulados em cada etapa da execução e gestão do contrato, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais, bem como as deste Termo de Referência.

5.1.12. Proporcionar os recursos técnicos e logísticos necessários para que a CONTRATADA possa executar os serviços conforme as especificações estabelecidas neste Termo de Referência.

5.1.13. Exercer permanente fiscalização na execução do objeto, registrando ocorrências relacionadas a falhas no cumprimento do contrato, determinando ao preposto ou ao representante da CONTRATADA as medidas necessárias à sua regularização.

5.1.14. Proporcionar todas as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das obrigações contratuais.

5.1.15. Aplicar as penalidades previstas neste Termo de Referência, assegurando à CONTRATADA o contraditório e a ampla defesa.

5.2. São obrigações do CONTRATADO:

5.2.1. A CONTRATADA deverá monitorar constantemente as formas de mensuração de desempenho estabelecidas, buscando o atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos pelos indicadores contidos no **item 8**, e justificando, quando necessário, os casos de não atendimento;

5.2.2. Cumprir os normativos e os procedimentos definidos pela CONTRATANTE.

5.2.3. Executar todos os serviços, tarefas e atividades demandadas pela CONTRATANTE dentro do prazo contratado, atendendo o padrão de qualidade exigido;

5.2.4. Observar, durante toda a vigência contratual, todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original;

5.2.5. Os serviços deverão ser realizados em conformidade com os horários e períodos determinados pela CONTRATANTE;

5.2.6. Elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o à CONTRATANTE, até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços, constando as informações exigidas neste Termo de Referência;

5.2.7. Submeter seus profissionais aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pela CONTRATANTE, durante o tempo de permanência nas suas dependências;

5.2.8. Responsabilizar-se por solicitar o credenciamento e descredenciamento de acesso físico e lógico às dependências da CONTRATANTE bem como assumir quaisquer prejuízos porventura causados por seus profissionais;

5.2.9. Promover o afastamento do contratado, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, após a notificação de que qualquer dos seus profissionais que não estejam realizando as atividades com a devida competência técnica e/ou postura profissional exigidos para a prestação dos serviços na CONTRATANTE;

5.2.10. Como os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, o afastamento mencionado no subitem anterior não poderá prejudicar a qualidade dos serviços e nem descumprir quaisquer cláusulas contratuais;

5.2.11. Selecionar e treinar adequadamente os profissionais alocados para prestação dos serviços, observando a boa conduta e a idoneidade moral destes, bem como manter capacitados todos os profissionais que fazem parte da equipe de execução do contrato, considerando a qualificação técnica exigida e a evolução tecnológica;

5.2.12. Fiscalizar regularmente os seus profissionais designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas;

5.2.13. Refazer todos os serviços que, a juízo do representante da CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas neste Termo de Referência;

5.2.14. Acatar as determinações feitas pela fiscalização da CONTRATANTE no que tange ao cumprimento do objeto deste contrato;

5.2.15. Prestar, de imediato, todos os esclarecimentos solicitados pela fiscalização da CONTRATANTE no que diz respeito a execução do objeto contratado;

5.2.16. Responder por escrito, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços que venham porventura a ser solicitados pela CONTRATANTE;

5.2.17. Permitir auditoria pela CONTRATANTE, ou terceiro por ela designado, inclusive com a possibilidade de os atendimentos serem monitorados para verificação de procedimentos;

5.2.18. Participar, dentro do período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião de alinhamento de expectativas contratuais com uma equipe de técnicos da Coordenação de Tecnologia da Informação – COTIN do AN;

5.2.19. Indicar formalmente, quando da assinatura do contrato, PREPOSTO que tenha capacidade gerencial para tratar de todos os assuntos previstos no instrumento contratual e coordenação da equipe para a execução dos serviços contratados. O preposto deverá, entre outras atividades, promover os contatos com o gestor do contrato bem como deverá prestar atendimento aos profissionais em serviço, tais como:

a) Executar os procedimentos administrativos referentes aos profissionais alocados para execução dos serviços contratados, como: entregar-lhes contracheques, auxílio-transporte e auxílio-alimentação, acompanhar e controlar a apuração do ponto;

b) Assegurar de que as determinações do AN sejam disseminadas junto aos profissionais alocados com vistas à execução dos serviços contratados;

c) Informar formalmente e imediatamente ao gestor do contrato quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução do objeto, utilizando-se das formas de comunicação estabelecidas neste termo de referência;

d) Desenvolver outras atividades administrativas de responsabilidade da CONTRATADA, principalmente quanto ao controle de informações relativas ao seu faturamento mensal e apresentação de documentos quando solicitado;

e) O preposto não poderá ser contabilizado ao quantitativo de profissionais alocados para execução dos serviços contratados, podendo, no entanto, suas atribuições, recaírem em um dos profissionais alocados, sem prejuízo da execução de suas atividades técnicas;

f) Após a assinatura do contrato, conhecer o parque tecnológico e as atividades em andamento, visando à preparação da equipe que irá prestar os serviços, conhecer os modelos de serviços realizados, as normas internas, procedimentos de segurança e a definição dos requisitos necessários;

g) Deverá estar disponível, de segunda a sexta-feira, das 08 (oito) às 19 (dezenove) horas, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário;

h) A CONTRATADA deverá indicar um substituto eventual para substituir o PREPOSTO nos casos de afastamento imprevisto, tais como por motivo de saúde, limitado a 5 (cinco) dias corridos;

i) A CONTRATADA deverá indicar um substituto com, no mínimo 10 (dez) dias corridos de antecedência, nos casos previsíveis de ausência do PREPOSTO, tais como por férias, Treinamentos etc.

5.2.20. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste contrato, devendo orientar seus profissionais nesse sentido;

5.2.21. Observar o cumprimento das normas relacionadas com a segurança e higiene no trabalho;

- 5.2.22. Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, inclusive por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer;
- 5.2.23. Responsabilizar-se por danos causados ao patrimônio da CONTRATANTE, ou de terceiros, ocasionados por seus profissionais, em virtude de dolo ou culpa, durante a execução do objeto contratado;
- 5.2.24. Assumir todas as despesas relativas à execução dos serviços, tais como taxas, emolumentos e encargos sociais;
- 5.2.25. Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus profissionais, inclusive com as glosas previstas, quando da execução dos serviços especificados;
- 5.2.26. Responder por todo e qualquer dano ou prejuízo eventualmente causado à CONTRATANTE como consequência de atos e fatos imputáveis a seus profissionais;
- 5.2.27. Cumprir às suas próprias expensas todas as cláusulas contratuais que definam suas obrigações;
- 5.2.28. Responsabilizar-se por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que os seus profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE;
- 5.2.29. Responsabilizar-se por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependência da CONTRATANTE;
- 5.2.30. Responsabilizar-se por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;
- 5.2.31. Responsabilizar-se pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto do contrato;
- 5.2.32. Responsabilizar-se por todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios, resultantes de ações judiciais a que a CONTRATANTE for compelido a responder por força desta contratação;
- 5.2.33. Responder integralmente por quaisquer perdas ou danos causados à CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus profissionais em razão da execução do objeto, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeito, conforme preconiza o art. 120 da Lei 14.133/2021;
- 5.2.34. Aceitar todos os termos e condições previstas no edital de licitação e seus anexos, conforme art. 92, inciso II da Lei nº 14.133/2021;
- 5.2.35. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, conforme preconiza o art. 92, inciso XVI da Lei nº 14.133/2021;
- 5.2.36. Manter seus profissionais nas dependências do AN adequadamente trajados e identificados com uso permanente de crachá, com foto e nome visível, de acordo com a regras estabelecidas na Instrução Normativa Nº 2 de 19/08/2020.
- 5.2.37. Substituir por outro profissional de qualificação igual ou superior qualquer um dos seus profissionais cuja qualificação, atuação, permanência ou comportamento decorrentes da execução do objeto forem julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina do órgão ou ao interesse do serviço público, sempre que exigido pelo Gestor do Contrato do AN.
- 5.2.38. Celebrar, no ato da assinatura do Contrato, ciência do Termo de Sigilo e Confidencialidade de Segurança da Informação, conforme modelo no **ANEXO E** deste Termo de Referência.

5.2.39. A CONTRATADA será responsável por disponibilizar, manter e operar as ferramentas necessárias à execução dos serviços, incluindo solução de ITSM, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

CONDIÇÕES DE EXECUÇÃO:

6.1. A execução dos serviços será orientada ao atingimento de níveis mínimos de serviço e resultados contratados, cabendo à CONTRATADA a definição dos meios, métodos, ferramentas e dimensionamento de equipe necessários ao cumprimento das obrigações.

6.1.1 A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1.1. **Início da execução do objeto:** dar-se-á após o recebimento da Nota de Empenho, nas datas e condições estabelecidas pela CONTRATANTE, permanecendo a execução vinculada exclusivamente à vigência do contrato atualmente em vigor, a qual se encerra, de forma improrrogável, em **até 30 (trinta) dias** da data do recebimento da Nota de Empenho.

6.1.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho estão contidas neste Termo de Referência e seus anexos.

6.1.1.3. Cronograma de realização dos serviços:

Evento	Descrição	Prazo Máximo	Responsável
1	Envio dos Relatórios mensais	Até 05 (cinco) dias úteis após o encerramento do mês	CONTRATADA
2	Análise dos Relatórios emitidos pela Contratada e Emissão do Relatório Mensal de Serviços	Evento 1 + 03 (cinco) dias úteis	CONTRATANTE
3	Apresentação de justificativas pelo não atendimento dos resultados esperados.	Evento 2 + 03 (três) dias úteis	CONTRATADA
4	Análise das justificativas apresentadas pela empresa e emissão do Termo de Recebimento Provisório.	Evento 3 + 03 (três) dias úteis	CONTRATANTE
5	Ajuste e envio da Nota Fiscal	Evento 4 + 02 (dois) dias úteis	CONTRATADA
4	Atesto da Nota Fiscal e Emissão da Ordem Bancária	Evento 5 + 10 (dez) dias úteis	CONTRATANTE

Tabela 5: Cronograma de realização dos serviços

LOCAL E HORÁRIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:

6.2. Os serviços serão prestados no seguinte endereço:

- **Sede do Arquivo Nacional:** Rua Azeredo Coutinho, 77 – Bloco F – 3º andar – Centro – Rio de Janeiro-RJ – CEP: 20230-170

- **SUREG:** SIG Quadra 06 – Lote 800, SIG – Brasília/DF – CEP: 70610-460

6.2.1. Mediante necessidade expressa da Contratante, os serviços poderão ser realizados em outras unidades descentralizadas, indicadas pelo Gestor do Contrato, sem custo adicional para a CONTRATANTE.

6.3. Os horários da prestação dos serviços serão executados da seguinte forma:

a) **Atendimento normal administrativo:** de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.

b) **Atendimentos programados:** quando necessário, atualizações e manutenções em serviços e ativos de TIC, deverão ser realizados em horários excepcionais como madrugadas, finais de semana e feriados, com envolvimento apenas de técnicos das áreas de suporte às equipes de sustentação da infraestrutura, mediante prévio agendamento ou programação por parte dos responsáveis, a fim de não comprometer os serviços contratados.

b.1) A Contratada deverá assegurar a execução dos serviços objeto desta contratação em tempo integral, garantindo a **disponibilidade contínua (24 horas por dia, 7 dias por semana, durante os 365 dias do ano – 24x7x365)**, sem interrupção das atividades.

6.3.1. A Contratada **não fará jus a qualquer ressarcimento ou pagamento adicional** decorrente da realização de plantões, horas extraordinárias, serviços executados fora da sede/RJ ou serviços executados em **sábados, domingos, feriados ou pontos facultativos**, devendo considerar tais condições integralmente incluídas nos preços ofertados.

6.3.2. Todas as **despesas operacionais, trabalhistas, previdenciárias, fiscais e pessoais** dos funcionários designados para a execução dos serviços — incluindo alimentação, transporte, hospedagem e demais custos — serão de **inteira responsabilidade da Contratada, vedado qualquer ressarcimento pela Contratante**.

ROTINAS A SEREM CUMPRIDAS:

6.4. A execução contratual observará as rotinas:

6.4.1. Início da execução do objeto: após o recebimento da Nota de Empenho, será agendada a realização da reunião inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, informar a previsão das necessidades e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução e inicialização dos serviços;

6.4.2. A CONTRATADA deverá apresentar o Preposto da empresa por meio do seu representante legal;

6.4.3. 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 a CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

6.4.4. Recebimento dos Termos de Compromisso e manutenção de sigilo e Termo de Ciência;

6.4.5. Recebimento das comprovações relacionadas aos perfis profissionais que serão utilizados pela CONTRATADA;

6.4.6. Previsão das necessidades da CONTRATADA.

6.4.7. A CONTRATADA deverá apresentar Plano de Inserção e Plano de Transição, respectivamente, em prazo acordado na Reunião Inicial de Alinhamento.

6.4.8. A CONTRATANTE deverá aprovar os Plano de Execução em até 2 (dois) dias de sua apresentação pela CONTRATADA.

6.4.9. Em 180 dias após o início da prestação dos serviços, será considerado o fim do período de estabilização e início da aplicação dos indicadores e metas de qualidade.

MATERIAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS:

6.5. Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pela CONTRATANTE.

6.6. A CONTRATANTE se compromete a disponibilizar todo o material permanente necessário para a prestação dos serviços de forma presencial nas suas unidades (ex. estações de trabalho, notebooks, monitores, impressoras), bem como o material de consumo eventualmente utilizado pela CONTRATADA (p.ex: resmas de papel, cartuchos de impressão).

6.7. Equipamentos portáteis usados pelas equipes especializadas para atendimento dos chamados também deverão ser providos pela CONTRATANTE, à exemplo de: pendrives, testadores de cabos, alicates de crimpagem, leitores de mídia USB, cases para discos rígidos etc.

INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA:

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

6.8.1. A coordenação das atividades de atendimento presencial aos usuários e das áreas especializadas de TIC será realizada a partir das dependências da Coordenação Geral de Tecnologia da Informação (COTIN), localizada na sede do Arquivo Nacional - Rio de Janeiro/RJ.

6.8.2. Os horários de funcionamento dos sítios do CONTRATANTE são de segunda a sexta-feira, entre 07:00 horas e 19:00 horas.

6.9. Na estrutura física listada, o Arquivo Nacional presta atendimento à cerca de 1000 (mil) usuários conforme tabela abaixo:

Tipo de Usuário	Quantidade
Usuário de Sistema/ Pessoa Física	1000

Tabela 6: Usuários do Arquivo Nacional

6.10. Atualmente a COTIN, através das suas diversas áreas de atuação, atende em torno de 550 (quinhentos e cinquenta) chamados/mês. Para o cálculo foi considerado a média dos 12 meses (de janeiro a dezembro de 2024).

6.11. O quadro abaixo indica a média de chamados/mês em um intervalo de 12 meses por localidade:

Localidade	Quantidade de Chamados
Arquivo Nacional (Sede) – Rio de Janeiro	500
Superintendência Regional do Distrito Federal (SUREG)	50

Tabela 7: Quantidade de Chamados por Localidade

6.12. Dessa forma, a CONTRATADA deve mensurar o custo de atendimento do número de chamados englobando os tipos de variância que podem vir a ocorrer.

- 6.13. O parque de ativos de TIC do AN cabe à CONTRATADA prover a configuração e infraestrutura de rede para funcionamento destes.
- 6.14. O parque de ativos de TIC compreende os equipamentos de rede e infraestrutura por Fabricante e Equipamento, conforme o documento constante do **ANEXO A - ITC-B1 - Parque de Ativos**.
- 6.15. O AN conta com um parque de sistemas e recursos de TI que prestam serviços internos e para sociedade. Nesse sentido, todos os sistemas e recursos disponíveis no AN são monitorados pela COTIN, cabendo a esta Coordenação-Geral prover a sustentação, para que esses ativos prestem os serviços a que se propõem. Cabe ressaltar, com base em critérios técnicos, todo o conteúdo (serviços e ativos) constantes nos documentos do **ANEXO A - Informações Complementares (ITC-B1 e ITC-C)**, foram categorizados quanto à Urgência, Impacto e Prioridade.
- 6.16. No atual cenário, o AN possui 2 links de comunicação (internet), devendo esses link's trabalharem em conjunto, provendo alta disponibilidade e capacidade de transmissão para a natureza dos serviços executados pelo Arquivo Nacional.

Operadora	Taxa de Transmissão (Mb)
DATACORPORE	1000
ARSIT	500

Tabela 8: Links de Comunicação

ID	Funcionalidade	Localização
Data Center Arquivo Nacional (sede)	Firewall e Switch Core Processamento, Armazenamento e Backup	Rio de Janeiro
Sala de Equipamentos SUREG	Conectividade, Armazenamento e Backup	Brasília

Tabela 9: Localização dos Data Center's

- 6.17. Atualmente, o AN dispõe de infraestrutura de Data Center para suportar os diversos serviços suportados pela COTIN. A tabela 9 apresenta suas principais funcionalidades.
- 6.18. A sala-cofre foi projetada para atender as necessidades de segurança do datacenter do AN. A mesma é equipada com aproximadamente 20 racks, com uma área total próxima a 60 metros quadrados. É dotada de alimentação 100% redundante e protegida por UPS e geradores, e o acesso é controlado por mecanismo seguro baseado em biometria. Todos os aspectos operacionais da sala-cofre são monitorados, tais como a temperatura interna, o funcionamento da refrigeração, os níveis de tensão de alimentação etc.
- 6.19. A COTIN conta com contrato específico para o suporte da infraestrutura física da sala-cofre (alimentação, UPS, refrigeração etc.), ficando ao encargo da CONTRATADA a abertura e acompanhamento de chamados para a empresa de suporte à sala-cofre, a partir dos alertas de monitoramento, assim como a organização geral do ambiente de TIC do ambiente.

6.20. As propostas devem conter a descrição do item que compõem o objeto desta contratação, o preço unitário e valor total para os itens de 1 a 6.

FORMAS DE TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

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

6.21.1. A CONTRATADA se compromete, em conformidade com o § 1º do artigo 111 da Lei Federal nº 14.133 /2021, a participar de atividades de transição contratual e a transferir para a CONTRATANTE todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.

6.21.2. Com vista a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pela CONTRATANTE, a CONTRATADA se compromete a habilitar equipe de técnicos da CONTRATANTE no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo deste CONTRATO, repassando todo o conhecimento necessário para tal, a qualquer momento da execução contratual.

6.21.3. A CONTRATANTE poderá, a seu critério, alocar servidor(es) de seu quadro de pessoal para acompanhar as atividades de levantamento de requisitos ou qualquer outra atividade de escrutínio organizacional realizada pela CONTRATADA, tendo em vista a preservação do conhecimento de negócio relativo ao serviço prestado.

6.21.4. A CONTRATADA deverá propor reuniões periódicas com a equipe técnica da CONTRATANTE visando à transferência de conhecimento sobre o ambiente tecnológico, ao alinhamento dos trabalhos das equipes e à apresentação das mudanças e novas configurações no ambiente.

6.21.5. Todo processo, base de dados, aprendizado e documento produzido em decorrência da prestação dos serviços será de propriedade da CONTRATANTE.

6.21.6. Em ocorrendo nova licitação, com mudança do fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar relatório final, contendo o Plano de Transferência de Conhecimento, e todos os demais documentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços.

PROCEDIMENTOS DE TRANSIÇÃO E FINALIZAÇÃO DO CONTRATO:

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

6.22.1. Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá repassar para a LICITANTE vencedora do novo certame ou para técnicos da própria CONTRATANTE, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito da prestação de serviço do contrato atual.

6.22.2. A falta de transferência de conhecimento caracterizará inexecução do contrato, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente, no contrato e neste instrumento.

6.22.3. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a às obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE por esta falha.

6.22.4. A CONTRATADA será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteçam de forma precisa e responsável.

6.22.5. A CONTRATADA compromete-se a fornecer para a CONTRATANTE toda a documentação relativa à prestação dos Serviços que esteja em sua posse.

6.22.6. Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá:

- a) Devolver equipamentos e bens de propriedade da CONTRATANTE, incluindo, mas não limitado aos listados nas cláusulas do contrato e os bens intangíveis, como software, descrição de processos e rotinas de diagnóstico;
- b) Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados. A propriedade intelectual destes documentos, deve ser repassada através de meio formal, à equipe de Gestão do Contrato;
- c) Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para a CONTRATANTE durante a prestação dos serviços;
- d) Participar, em conjunto com a CONTRATANTE, sob sua solicitação, da consolidação do Plano de Transferência do Conhecimento.

QUANTIDADE MÍNIMA DE SERVIÇOS PARA COMPARAÇÃO E CONTROLE:

6.23. Não se aplica.

MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO:

6.24. 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) Telefone, e-mail ou sítio na internet;
- VI) Documento: Ordem de serviço ou abertura de chamado.

6.25. O canal de comunicação entre a CONTRATANTE e CONTRATADA, para assuntos relacionados à gestão e fiscalização contratual, ocorrerá preferencialmente através da figura do preposto.

6.26. Como instrumentos de comunicação oficial entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, serão utilizados na tabela abaixo:

Documento	Função	Emissor	Destinatário	Periodicidade
Ofício	Informações diversas	Contratante/ Contratada	Contratante/ Contratada	Sempre que necessário
E-mail	Informações diversas	Contratante/ Contratada	Contratante/ Contratada	Sempre que necessário
Ordem de serviço	Autorização para prestação dos serviços excepcionais	Contratante	Contratada	Sempre que necessário
Relatório Geral de Faturamento	Atestar as condições em que os serviços foram prestados	Contratada	Contratante	Mensal

Termo de Recebimento dos Serviço	Recebimento definitivo dos serviços	Contratante	Contratada	Início da Contratação
Ferramenta de Requisição de Serviço	Atendimento de Requisições e Incidentes	Contratante	Contratada	Sempre que necessário
Ata de Reunião	Informações diversas	Contratante/ Contratada	Contratante/ Contratada	Sempre que necessário

Tabela 10: Instrumentos de Comunicação

MANUTENÇÃO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA:

6.27. 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.

6.28. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontram-se no **ANEXO E**.

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 não necessitará manter preposto da empresa no local da execução do objeto durante o período de execução do objeto.

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 o recebimento da Nota de Empenho, será agendada a realização da 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 deverá ocorrer em até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento da Nota de Empenho, podendo ser prorrogada ou antecipada 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 das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência.

ROTINAS DE FISCALIZAÇÃO:

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

Fiscalização Técnica

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

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

7.14. Identificada qualquer inexecução ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

7.15. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso.

7.16. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprezadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.

7.17. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou à prorrogação contratual.

7.18. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade 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

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

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

Gestor do Contrato

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

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

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

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

7.21.4. emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo 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.

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

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

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

7.21.8. receber e dar encaminhamento imediato:

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

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

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o disposto nesta seção.

8.2.. A contraprestação mensal será por preço fixo.

8.3. A prestação dos serviços será remunerada a partir da garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização dos serviços que compõem a infraestrutura de TI do CONTRATANTE.

8.4. Em até 10 (dez) dias úteis, após o encerramento do período de faturamento, a CONTRATANTE irá apurar a qualidade dos serviços prestados, os quais serão consolidados no Relatório Mensal de Serviços. Nesse relatório deverá constar informações com a finalidade de avaliar a gestão dos serviços prestados, análise de tendências,

resultados de pesquisas de satisfação e outras informações gerenciais acordadas entre as partes, sempre com o objetivo de promover a melhoria contínua do atendimento aos usuários de TI da CONTRATANTE.

8.5. Após o recebimento do Relatório Mensal de Serviços, a CONTRATADA terá até 03 (três) dias úteis para questionar, se for o caso, bem como apresentar as justificativas pelo não atendimento dos resultados esperados e níveis de qualidade definidos de cada ocorrência;

8.6. Após a manifestação da CONTRATADA, a CONTRATANTE terá 03(três) dias úteis para analisar as justificativas pelo não atendimento dos resultados esperados e níveis de qualidade definidos de cada ocorrência indicada pela CONTRATANTE.

8.7. O Gestor do Contrato terá até 03 (três) dias úteis, a partir do recebimento da documentação da Equipe de Fiscalização, para providenciar o ateste da execução dos serviços;

8.8. A Nota Fiscal emitida pela CONTRATADA também deverá ser atestada pela Equipe de Fiscalização do Contrato.

8.9. Todos os documentos apresentados pela CONTRATADA serão encaminhados à área administrativa para análise e pagamento, juntamente com o Relatório Mensal de Serviços emitido pelo Fiscal Técnico da CONTRATANTE, onde deverá indicar a ocorrência de descontos no valor total da Nota Fiscal, pelo não cumprimento dos níveis de serviço exigidos, caso ocorra.

8.10. O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado de acordo com a efetiva execução dos serviços, aplicados os descontos relativos ao eventual descumprimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos, bem como das demais obrigações contratuais. Assim, o valor mensal a ser pago pelo serviço será calculado com base na fórmula abaixo:

CONTRAPRESTAÇÃO DO CONTRATO = (VALOR DO CONTRATO MENSAL) - (AJUSTE DE NÍVEL DE SERVIÇO)
%

Onde: **Contraprestação Mensal** = valor mensal a ser pago à CONTRATADA

Valor do Contratado = valor total estabelecido em CONTRATO

Ajuste Nível de Serviço = percentual de redução a ser aplicado em razão do não atingimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos.

8.11. Não haverá qualquer espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a CONTRATADA supere as metas de níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimo exigidos, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.

8.12. Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas.

8.13. Esse conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

8.14. Os atendimentos aos usuários de TI estão definidos no **ANEXO A** deste documento (**Informações Técnicas Complementares - ITC-E - Catálogo de Serviços de TIC**). No Catálogo de Serviços de TI (item 29 - ITC-D) estão relacionadas às categorias de requisições de serviços que os usuários de Tecnologia da Informação podem fazer ao atendimento.

8.15. O atendimento leva ainda em consideração a resposta aos incidentes de TI, sejam eles reportados por usuários ou instaurados automaticamente através de ferramentas de monitoramento.

8.16. O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos níveis mínimos de serviço, aos níveis mínimos de desempenho e, caso não obedeçam, serão aplicadas as deduções correspondentes, definidas no presente documento.

Nível Mínimo de Serviço (INS)

8.17. Segue abaixo a tabela de Indicadores de Nível Mínimo de Serviço a ser seguida pela CONTRATADA.

Sigla	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
INS1	Índice de Satisfação do Usuário	O Índice de Satisfação dos Usuários (ISU) será calculado pela média das notas obtidas nas avaliações dos usuários, conforme fórmula abaixo: ISU = (ΣNA / ΣCFM) Onde: ISU: Índice de Satisfação dos Usuários ΣNA: Total das Notas de Avaliação ΣCFM : Total de Chamados Fechados no Mês OBS: Os chamados que não forem avaliados pelos usuários, para fins de cálculo do ISU, receberão nota 04 (quatro).	Pontos	Maior ou igual a 4 pontos
INS2	Índice de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento (Tabela 4), divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 95% para cada nível de prioridade.
INS3	Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução do Incidente (TMSI) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento (Tabela 4), divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 90% para cada nível de prioridade.
INS4	Índice de Tempo Máximo para Solução de Requisições no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução da Requisição (TMSR) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento (Tabela 4), divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 90% para cada nível de prioridade.

Tabela 11: Indicadores de Nível Mínimo de Serviço

Níveis Mínimos de Desempenho (IND)

8.18. Paralelamente aos atendimentos previstos no catálogo de serviços **ANEXO A (ITC-E)**, serão também prestados serviços de sustentação da infraestrutura que suporta os sistemas e recursos do ambiente de **TI (ANEXO A - ITC- C)**.

8.19. Esses sistemas e recursos deverão ser sustentados pela CONTRATADA de modo a atender critérios rígidos de qualidade definidos em indicadores de desempenho (conhecidos também pelo acrônimo KPI – Key Performance Indicators).

8.20. Os serviços de sustentação dos sistemas informatizados e demais recursos do ambiente de TI do CONTRATANTE estão divididos em duas categorias:

- a. **Serviços Críticos:** Sustentação de sistemas e recursos disponibilizados para a sociedade ou para o público interno (AN) com impacto alto ou altíssimo e consequentemente serviços de prioridades 1 e 2.
- b. **Serviços Essenciais:** Sustentação de sistemas e recursos disponibilizados ao público interno (AN) ou para a sociedade, com impacto médio ou baixo e consequentemente serviços de prioridade 3 e 4.

8.21. O desempenho dos serviços de TI é medido de acordo com o seu grau de disponibilidade. O indicador de desempenho para cada serviço será calculado em função da disponibilidade do serviço ou recurso de TI para o usuário, levando em consideração todos os seus componentes (recursos de rede, bancos de dados, servidores de aplicação etc.).

8.22. Caso os valores dos indicadores de desempenho não atinjam os valores mínimos, serão aplicadas as deduções correspondentes. Os indicadores de desempenho serão calculados a partir das informações disponíveis na ferramenta de monitoramento do ambiente de TI.

Sigla	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida (maior ou igual a)
IND1	Índice de Disponibilidade da Sustentação dos Sistemas e Recursos Críticos (Geral)	Tempo de disponibilidade de serviços e recursos de TI relacionados como Críticos dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (Percentual)	99%
IND2	Índice de Disponibilidade da Sustentação dos Sistemas e Recursos Essencial (Geral)	Tempo de disponibilidade de serviços e recursos de TIC relacionados como Essenciais, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (Percentual)	98%
IND3	Índice de Disponibilidade dos Sistemas de Monitoramento e de geração de dashboards e Estatísticas. *	Tempo de disponibilidade dos sistemas de monitoramento e de geração de dashboards e estatísticas (sistemas Zabbix, Power BI, Kibana e outros), dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (Percentual)	99%
IND4	Índice de Percentual de automação de Chamados	$\frac{\text{(Quantidade de chamados tratados por meio de automação)}}{\text{Quantidade total de chamados no período}} \times 100$	% (Percentual)	20%

IND5	Índice da Taxa de Autoatendimento	$\frac{\text{(Quantidade de demandas resolvidas por autoatendimento} \div \text{Quantidade total de demandas registradas no período)} \times 100}{}$	% (Percentual)	25%
IND6	Índice de Redução de reincidência de incidentes	$\frac{[(\text{Quantidade de incidentes reincidentes no período anterior} - \text{Quantidade de incidentes reincidentes no período atual}) \div \text{Quantidade de incidentes reincidentes no período anterior}] \times 100}{}$	% (Percentual)	25%

8.23. A mensuração de níveis mínimos de serviço e de desempenho é um critério claro e objetivo estabelecido pela CONTRATANTE para aferir a qualidade dos serviços contratados. Além de cumprir as metas estabelecidas para os níveis mínimos de serviço e desempenho, a CONTRATADA deverá atender também aos demais critérios e condições estabelecidas neste documento para a aceitação dos serviços prestados. A execução dos serviços será assistida pela equipe de fiscalização do contrato com a finalidade de verificar e orientar em detalhes os procedimentos adotados.

8.24. O cálculo dos indicadores de nível mínimo de serviço e de desempenho deverá levar em consideração o seguinte:

- a. Os indicadores de nível de serviço (**INS**) serão medidos, avaliados e calculados mensalmente, tendo como referência os incidentes e requisições encerrados naquele mês, considerando às 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.
- b. Os indicadores de desempenho (**IND**) também serão avaliados mensalmente. A abrangência dos indicadores desempenho e a sua forma de cálculo serão definidos pela CONTRATANTE, e o mecanismo automatizado de cálculo a partir dos dados de monitoramento será implantado pela CONTRATADA sob supervisão da CONTRATANTE.
- c. A soma total dos valores a serem deduzidos, em função do não atendimento dos níveis mínimos de serviço e dos indicadores mínimos de desempenho, não deverá ser superior a 30% (trinta por cento) do faturamento mensal máximo. Caso seja superado este limite, será aplicado o percentual máximo estipulado, sem prejuízo da abertura de processo administrativo para aplicação de penalidades.
- d. Caso fique caracterizado que a indisponibilidade foi provocada por evento externo ou alheio à capacidade reativa e proativa da CONTRATADA, esta indisponibilidade não será considerada no cálculo dos indicadores de desempenho.
- e. As indisponibilidades programadas por Requisições Planejadas autorizadas não serão computadas nos indicadores de desempenho.
- f. Nos casos em que o chamado não puder ser resolvido em primeiro nível e o atendimento de segundo e terceiro nível não for de responsabilidade da CONTRATADA, o chamado não será utilizado para cômputo do indicador INS3.
- g. Em relação ao indicador INS3, caso o atendimento demandado requeira naturalmente mais tempo para ser atendido do que o previsto para o seu nível de prioridade (por exemplo, no caso de um incidente grave que demande restauração do backup), o atendimento não entrará no cômputo do indicador quando houver a devida justificativa. Isto não exclui a responsabilidade da contratada de implantar, dentro dos recursos disponíveis, mecanismos para garantir que todos os atendimentos sejam realizados dentro dos prazos previstos (por exemplo, adotando mecanismos de disaster recovery).
- h. A CONTRATADA deverá lançar mão de todos os meios que julgar necessários para alcançar os indicadores de desempenho especificados, tais como a adoção de mecanismos de redundância e verificação proativa.
- i. Nos casos em que os índices não forem atingidos, a CONTRATANTE somente considerará as justificativas da CONTRATADA nos casos em que os métodos proativos não forem implantados por questões que fujam das possibilidades da CONTRATADA.
- j. Para inclusão de novos itens no Catálogo de Serviços, a CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução.

8.25. Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando o disposto na Tabela abaixo, que estabelece valores de pontuação para os desvios em relação aos parâmetros de serviço mínimos definidos.

8.26. A cada 1 (um) ponto acumulado será descontado 0,1 % do montante mensal a ser pago à CONTRATADA pelos serviços prestados. O limite máximo para essa retenção é de 30% (trinta por cento) do valor mensal a ser pago à CONTRATADA.

Critérios para Ajuste do Pagamento da CONTRATADA

8.27. Seguem na tabela abaixo os critérios para ajustes do pagamento da CONTRATADA baseado nos Indicadores de Nível Mínimo de Serviço (INS) e nos Indicadores de Nível Mínimo de Desempenho (IND).

Redução de 0,5% (meio por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 5 (cinco) pontos acumulados no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido.	
INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL
INS1	3 pontos a cada 1 ponto abaixo da meta
INS2	3 pontos a cada 1% fora da meta
INS3	3 pontos a cada 1% fora da meta para cada nível de prioridade
INS4	3 pontos a cada 1% fora da meta para cada nível de prioridade
INDICADOR DE DESEMPENHO	PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL
IND1	10 pontos a cada 1% fora da meta
IND2	10 pontos a cada 1% fora da meta
IND3	10 pontos a cada 1% fora da meta

Tabela 13: Ajustes do Pagamento

8.28. Além dos indicadores, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço determinados, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês. Os Termos de Conduta a serem observados pela CONTRATADA e suas respectivas penalizações estão descritas na tabela abaixo.

8.29. Os níveis de serviços e indicadores de desempenho mínimos não poderão ser revisados pelo CONTRATANTE, devido à possibilidade de quebra da isonomia do processo licitatório e da perda da vinculação ao instrumento convocatório (Acórdão TCU 717/2010 – Plenário).

8.30. As deduções serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais, e estão incluídas no limite máximo de 30% do pagamento mensal à CONTRATADA.

SIGLA	TERMO DE CONDUTA	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO
TRC1	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metas de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de Indicador Manipulado	100 pontos
TRC2	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	10 pontos
TRC3	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50 pontos
TRC4	Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50 pontos
TRC6	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	10 pontos
TRC7	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência	30 pontos
TRC8	Deixar de comunicar o contratante da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura. Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança.	Por ocorrência	10 pontos
TRC9	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências neste documento, dentro do prazo definido de 15 dias úteis.	Por ocorrência	10 pontos
TRC10	Deixar de comunicar a realização de Requisições Planejadas que poderão gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	10 pontos
TRC11	Deixar de implantar durante o PERÍODO DE ADAPTAÇÃO OPERACIONAL (PAO) a Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI, e a Ferramenta de Suporte Remoto com todas as características e requisitos necessários.	Por mês incompleto de atraso	50 pontos
TRC12	Deixar de apresentar no prazo definido neste documento as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da CONTRATADA.	Por mês incompleto de atraso	10 pontos
TRC13	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por mês incompleto de atraso	10 pontos
TRC14	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que ele tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	5 pontos

TRC15	Deixar de notificar incidentes repetitivos**, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a equipe de governança de serviços de TI.	Por ocorrência	5 pontos
TRC16	Deixar de seguir um fluxo, processo ou procedimento pré-estabelecido com o CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 pontos
TRC17	Escalar um chamado no N1 sem obter todas as informações necessárias para sua execução junto ao usuário ou não seguir um script de atendimento.	Por ocorrência	2 pontos
TRC18	Deixar de designar um chamado no triplo do Tempo de Início e Tratativa ou de atender um chamado cada vez que ele não for solucionado no triplo do Tempo Máximo para Solução. Esse valor é cumulativo, sendo que um chamado pode aplicar mais de uma ocorrência de glosa caso permaneça sem solução.	Por chamado (o tempo é cumulativo, cada 3x o TIT ou TMS é uma ocorrência)	3 pontos
TRC19	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para o CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência	5 pontos
TRC20	Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por dia, para cada profissional	10 pontos
TRC21	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do datacenter e demais unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência	10 pontos
TRC22	Utilizar indevidamente os recursos de TI ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	10 pontos
TRC23	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI.	Por ocorrência	10 pontos
TRC24	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas do CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	20 pontos

TRC25	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores e já aprovados pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	10 pontos
TRC26	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	10 pontos
TRC27	Deixar de documentar os ICs e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos, imediatamente após sua inclusão ou exclusão do ambiente.	Por ocorrência	5 pontos
TRC28	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	10 pontos
TRC29	Deixar de planejar, analisar a viabilidade e o impacto na execução de Requisições de Mudança, na instalação de novas soluções e no deploy correções.	Por ocorrência	5 pontos
TRC30	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI.	Por ocorrência	10 pontos
TRC31	Deixar de operar e/ou monitorar proativamente o ambiente de TIC.	Por ocorrência	5 pontos
TRC32	Deixar de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	Por ocorrência	50 pontos
TRC33	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	Por ocorrência	15 pontos
TRC34	Deixar de realizar planejamento, avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta.	Por ocorrência	30 pontos
TRC35	Não executar mudanças emergenciais no prazo máximo de 2 horas após envio da RDM. Será considerada uma nova ocorrência para fins de glosa cada 1 hora sem a execução da mudança emergencial solicitada.	Por ocorrência	5 pontos
TRC36	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	10 pontos

TRC37	Deixar de apresentar a proposta de execução de atividades na data acordada com o CONTRATANTE, quando de uma Requisição Planejada, ou apresentá-la de forma incompleta.	Por ocorrência	10 pontos
TRC38	Não respeitar o cronograma apresentado em uma proposta de execução de atividades quando se tratar de uma Requisição Planejada.	Por ocorrência	10 pontos
TRC39	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 pontos
TRC40	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas do CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades, em no máximo 48 horas após a notificação formal.	Por dia incompleto	10 pontos
TRC41	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	10 pontos
TRC42	Deixar de executar qualquer um dos treinamentos solicitados pelo CONTRATANTE.	Por mês incompleto de atraso	10 pontos
TRC43	Deixar de apresentar ao CONTRATANTE o impacto e o cronograma da solução do Problema no Tempo Máximo para Solução do Incidente do respectivo Incidente que deu origem ao Problema.	Por ocorrência	5 pontos
TRC44	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100 pontos
TRC45	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	200 pontos
TRC46	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações do contratante, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	Por ocorrência	50 pontos
TRC47	Deixar a área especializada sem a designação do respectivo supervisor técnico.	Por dia completo	15 pontos

TRC48	Deixar de agir proativamente e solucionar tarefas (jobs) de backup ou rotinas operacionais acordadas que estejam apresentando problemas recorrentes ou persistentes.	Por ocorrência	15 pontos
TRC49	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	15 pontos

Tabela 14: Termos de Conduta/Aplicação de Penalidades

8.31. Segue abaixo a fórmula para cálculo da porcentagem do Ajuste do Nível de Serviço Mensal onde a redução de 0,1% (zero vírgula um por cento) sobre o valor do pagamento mensal, será adotado a cada 1 (um) ponto acumulado no período de faturamento, limitado a 30% de glosa valor total devido no mês da ocorrência.

$$\text{AJUSTE DE NÍVEL DE SERVIÇO} = \text{Soma dos pontos (INS + IND + Termo de Conduta)} \times 0,1\%$$

8.32. A CONTRATADA deverá acompanhar as evoluções tecnológicas do CONTRATANTE, mediante mudança, adaptação e migração de informações e substituição do uso de seus sistemas, ferramentas, bases de dados ou qualquer outro recurso que o CONTRATANTE venha a adotar.

8.33. As solicitações expressas pelo CONTRATANTE sempre serão fundamentadas nas necessidades que surgirem e sempre serão correlatas às atribuições e características de cada natureza de atividade, acompanhando as evoluções tecnológicas e contemplando a necessária adaptação às ferramentas que o CONTRATANTE venha a adotar.

8.34. O CONTRATANTE, ao seu critério, solicitará a disponibilização de indicadores de nível de serviço de desempenho em dashboards dinâmicos para verificação continuada, a fim de encaminhar ações corretivas junto à contratada ainda durante o período de execução mensal.

8.35. Poderão ser solicitados outros indicadores além dos definidos. Os dados deverão ser extraídos a partir dos dados registrados pela Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI, pela ferramenta de monitoramento do ambiente, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada, podendo a construção do dashboard ser realizada através de mecanismos intrínsecos das próprias ferramentas ou por ferramenta específica de business intelligence.

Relatório Geral de Faturamento

8.36. A CONTRATADA deverá ainda apresentar mensalmente por escrito o Relatório Geral de Faturamento, composto pelos seguintes relatórios gerenciais e técnicos, para comprovação e fiscalização dos serviços prestados:

- Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho. Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TI. Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal.
- Relatório mensal de execução de Requisições Planejadas.
- Relatório mensal do número total de cada categoria do Parque de Ativos de TIC.
- Relatório mensal de Sistemas e Recursos de TI.
- Relatório mensal de geração de Backup.
- Relatório mensal de redes e segurança.
- Relatório mensal de ocorrências e não conformidades no ambiente de TI.

8.37. Os relatórios gerenciais e técnicos deverão conter no mínimo as informações relacionadas na Tabela abaixo:

RELATÓRIO	INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS

Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho	• Período de faturamento mensal. • Indicadores de nível de serviço e de desempenho, conforme descrito na Tabela 13
Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de T	• Estatísticas individualizadas de disponibilidade e de utilização de serviços e recursos críticos, sensíveis e essenciais, de acordo com a determinação do CONTRATANTE. • Tempo médio entre falhas (MTBF) de serviços e recursos críticos, sensíveis e essenciais, de acordo com a determinação do CONTRATANTE
Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal	• Quantidade de chamados encerrados dentro do período de apuração. • Percentual de requisições e incidentes encerrados no período, para cada nível de atendimento (primeiro, segundo ou terceiro nível). • Percentual de requisições e incidentes atendidos pelas áreas especializadas no período, para cada área especializada. • Relação de incidentes e requisições não encerrados no dentro dos níveis mínimos de serviço no período. Relação de incidentes e requisições reabertos.
Relatório mensal de execução de Requisições Planejadas	• Relação de todas as Requisições Planejadas concluídas no mês. • Planejamento para o próximo período mensal de execução de Requisições Planejadas.
Relatório mensal do número total de cada categoria do Parque de Ativos de TIC.	• Relação do quantitativo de todas as categorias do Parque de Ativos de TIC por Fabricante e Modelo/Versão.
Relatório mensal de Sistemas e Recursos de TI.	• Relação do quantitativo de todos os Sistemas e Recursos de TI com Servidor de Aplicação, SGBD e Categoria.
Relatório mensal de geração de Backup	• Quantidade de tarefas (Jobs) de backup realizados no período. • Percentual de tarefas de backup realizadas com sucesso e sem sucesso. • Relação das tarefas que mais apresentaram falhas no período. • Relação da capacidade total e disponível dos recursos de storage e backup administrados.
Relatório mensal de redes e segurança	• Relação de todos os incidentes de segurança tratados por grau de severidade e categoria. • Relação detalhada (ip, sistema operacional etc.) de todos os ativos de rede.
Relatório mensal de ocorrências e não conformidades no ambiente de TI	• Relação de ocorrências e não-conformidades detectadas para cada equipe especializada no período. • Sugestões de cada equipe especializada para melhorias nos processos de execução das atividades.

8.38. O CONTRATANTE, ao seu critério, solicitará a disponibilização de indicadores de nível de serviço de desempenho em dashboards dinâmicos para verificação continuada, a fim de encaminhar ações corretivas junto à contratada ainda durante o período de execução mensal. Poderão ser solicitados outros indicadores além dos definidos nas **Tabela 13**. Os dados deverão ser extraídos a partir dos dados registrados pela Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI, pela ferramenta de monitoramento do ambiente, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada, podendo a construção do dashboard ser realizada através de mecanismos intrínsecos das próprias ferramentas ou por ferramenta específica de business intelligence.

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

8.39.1. não produziu os resultados acordados;

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

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

RECEBIMENTO:

8.40. 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.

8.41. 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.

8.42. 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.

8.43. 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.

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

8.45. Para efeito de recebimento provisório, será considerado para fins de faturamento o período mensal, onde o Fiscal Técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA, registrando em relatório a ser encaminhado ao Gestor do Contrato.

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

8.46.1. 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;

8.47. 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.

8.48. 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.

- 8.49. 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.
- 8.50. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.
- 8.51. 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.
- 8.52. 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.
- 8.53. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de até 10 (dez) dias corridos, 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:
- 8.53.1. 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.
 - 8.53.2. 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;
 - 8.53.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
 - 8.53.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.
 - 8.53.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.
- 8.54. 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.
- 8.55. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo Contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.
- 8.56. 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 TESTES E INSPEÇÃO:

- 8.57. Serão adotados procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo.
- 8.57.1. A contratante realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.

LIQUIDAÇÃO:

- 8.58. 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.

8.59. 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.

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

- I) o prazo de validade;
- II) a data da emissão;
- III) os dados do contrato e do órgão contratante;
- IV) o período respectivo de execução do contrato;
- V) o valor a pagar; e
- VI) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.61. 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.

8.62. 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.

8.63. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

8.63.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

8.63.2. 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.

8.64. 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.

8.65. 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.

8.66. 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.

8.67. 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:

8.68. 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.

8.69. 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 IPCA-E (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – Especial), divulgado pelo IBGE, pro rata die, desde o termo final do prazo de pagamento até a data do efetivo pagamento

FORMA DE PAGAMENTO:

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

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

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

8.72.1. 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.

8.73. 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.

Forma de Pagamento em Função dos Resultados

8.75. O pagamento referente à prestação dos serviços dos itens 1 a 6 será efetuado mensalmente, sem qualquer acréscimo financeiro, mediante depósito bancário após a apresentação da nota fiscal/fatura relativa à prestação dos serviços executados no mês imediatamente anterior ao da sua emissão, observada a ordem cronológica estabelecida no art. 141 da Lei nº 14.133/2021.

8.76. A equipe de fiscalização deve assegurar o cumprimento das condições contratuais por meio da observância ao fluxo de gestão do contrato, bem como aferir os níveis de serviços executados, documentando-os nos relatórios de acompanhamento e reportando-os ao gestor para fins de emissão dos termos de recebimento.

8.77. O pagamento deverá ser calculado em função da quantidade de profissionais alocados para cada perfil profissional conforme previsto neste Termo de Referência e a efetiva execução dos serviços (em observância à Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023), aplicados os descontos relativos ao eventual descumprimento dos níveis mínimos de serviço e indicadores de desempenho mínimos, bem como das demais obrigações contratuais.

8.78. Os ajustes serão aplicados mediante análise do Relatório Geral de Faturamento e dos pareceres da Equipe Técnica de Fiscalização, a partir dos quais será calculado o valor mensal de acordo com as respectivas adequações de pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas nos referidos documentos.

8.79. Os ajustes (glosas) nos pagamentos em decorrência do não atingimento aos níveis mínimos de serviços serão limitados à margem de tolerância definida em 30% sobre o valor mensal da fatura, em que eventual saldo devedor, que ultrapasse essa margem, será aplicada na fatura do mês subsequente, à exceção do último mês de vigência do contrato. (Obs.: margem de tolerância máxima definida conforme item 12.2.5 da Portaria SGD/MGI nº 1070/2023).

8.80. Dessa forma, os valores apresentados na proposta vencedora do certame de contratação corresponderão aos valores máximos a serem faturados na hipótese de a empresa CONTRATADA prestar os serviços integralmente e alcançar êxito em todos os indicadores de níveis mínimos de serviço e desempenho.

8.81. Caso a apuração dos níveis mínimos de serviços provoquem considerável atraso na definição do valor a ser pago no seu respectivo mês, os ajuste (glosas) decorrentes de sua apuração, poderão ser descontadas na fatura do mês posterior, exceto no último mês do contrato.

8.82. A Nota Fiscal de Serviços deverá ser emitida, obrigatoriamente, no mês subsequente à prestação do serviço, após a autorização do Fiscal Técnico e encaminhada para pagamento, acompanhada de cópias dos Relatórios de Fiscalização e dos Termos de Recebimento, para que seja feito o pagamento correspondente.

8.83. Havendo erro na nota fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, ela será devolvida à empresa pelo fiscal administrativo do contrato, e o pagamento ficará pendente até que sejam providenciadas as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou a reapresentação do documento fiscal não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.

8.84. Para a efetivação do pagamento por parte da Contratante, além das exigências constantes do Edital e do Contrato, deverá a Contratada apresentar:

- a) comprovante de pagamento de salários dos profissionais que prestaram serviços nas dependências da Contratante, no prazo previsto em Lei, referente ao mês a que se refere a nota fiscal/fatura;
- b) cópia do comprovante de recolhimento da contribuição previdenciária estabelecida para o empregador e seus empregados, do mês anterior ao que se refere a nota fiscal/fatura;
- c) cópia do comprovante de recolhimento do FGTS, referente ao mês anterior ao que se refere a nota fiscal/fatura;
- d) comprovante de fornecimento de vale-transporte do mês posterior ao que se refere à nota fiscal/fatura (caso oferecido este tipo de benefício);
- e) comprovante de fornecimento de auxílio-alimentação, do mês posterior ao que se refere a nota fiscal/fatura (caso oferecido este tipo de benefício).

8.85. O pagamento dos serviços prestados no último mês de vigência contratual somente ocorrerá após a comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas por parte da Contratada, haja vista a implicação da responsabilidade subsidiária da Contratante, quanto àquelas obrigações (art. 121 da Lei nº 14.133/2021 e Súmula nº 331 do TST). A aplicação do disposto neste item não gerará reajustamento de preços.

8.86. Condiciona-se o pagamento, ainda, à declaração da Fiscalização Técnica do Contrato de que os serviços foram executados na forma avençada.

8.87. Não haverá qualquer espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a CONTRATADA supere as metas de níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimo exigido, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.

REAJUSTE:

8.88. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data da proposta.

8.89. 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.

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

8.91. 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).

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

8.93. 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.

8.94. 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.

8.95. O reajuste será realizado por apostilamento.

CESSÃO DE CRÉDITO

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

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

- 8.96.2. 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.
- 8.96.3. 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.
- 8.96.4. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do Contratado.
- 8.97. 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 (24) horas úteis.	Multa de (1) % 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) dias úteis.
		Após o limite de (10) dias úteis, aplicar-se-á multa de (10) % do valor total do Contrato.
2	Não comparecer injustificadamente à Reunião Inicial.	Advertência. Em caso de reincidência, 0,1% sobre o valor total do Contrato.
3	Quando o licitante der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo.	Multa de até 3% sobre o valor total do contrato e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.
4	Quando o licitante der causa à inexecução total do contrato	Multa de até 5% sobre o valor total do contrato e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

5	Quando o licitante deixar de entregar a documentação exigida para o certame	Multa de até 3% sobre o valor total do contrato e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.
6	Quando o licitante não mantiver a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado	Multa de até 3% sobre o valor total do contrato e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.
7	Quando o licitante não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta	Multa de até 5% sobre o valor total do contrato e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.
8	Quando o licitante ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado	Multa de até 3% sobre o valor total do contrato e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.
9	Quando o licitante apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato	Multa de até 10% sobre o valor total do contrato e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.
10	Quando o licitante fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato	Multa de até 10% sobre o valor total do contrato e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.
11	Quando o licitante se comportar de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza	Multa de até 10% sobre o valor total do contrato e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.
12	Quando o licitante praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação	Multa de até 10% sobre o valor total do contrato e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.
13	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por até 30 (trinta) dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato.	Multa de 5% sobre o valor total do Contrato. Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do Contrato por parte da empresa, ensejando a rescisão contratual unilateral.
14	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por até 30 (trinta) dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato.	Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
15	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 5 dias úteis	Advertência. Em caso de reincidência, multa de 0,1% 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 10 dias úteis. Após o limite de 10 dias úteis, aplicar-se-á multa de 1% do valor total do Contrato.

16	Provocar intencionalmente a indisponibilidade da prestação dos serviços quanto aos componentes de software (sistemas, portais, funcionalidades, banco de dados, programas, relatórios, consultas e etc.).	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133, de 2021.
17	Permitir intencionalmente o funcionamento provocando prejuízo aos usuários dos serviços.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133, de 2021.
18	Comprometer intencionalmente a integridade, disponibilidade ou confiabilidade e autenticidade das bases de dados dos sistemas.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133, de 2021.
19	Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas da contratante.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133, de 2021.
20	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de (10) % do valor total do Contrato.

Tabela 16: Registro de Ocorrências

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

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

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

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

a) der causa à inexecução parcial do contrato;

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

c) der causa à inexecução total do contrato;

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

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

f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;

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

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

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

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

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

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

9.4.4. Multa:

9.4.4.1. Moratória, para as infrações descritas no item “d”, de 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 15 (quinze) dias.

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

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

9.4.4.3. Compensatória, para as infrações descritas acima alíneas “e” a “h” de 5% (cinco por cento) a 8% (oito por cento) do valor da contratação.

9.4.4.4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de 1,5% (um e meio por cento) a 2% (dois 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 20% (vinte 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 1,5% (um e meio por cento) a 2% (dois por cento) do valor da contratação.

9.4.4.7. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “a”, de 0,5% (meio por cento) a 1% (um por cento) do valor da contratação.

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

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

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

9.8. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido 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 20 (vinte) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

9.10. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

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

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

9.11. Na aplicação das sanções serão considerados:

9.11.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

9.11.2. as peculiaridades do caso concreto;

9.11.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

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

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

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

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

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

9.14.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

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

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

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

FORMA DE SELEÇÃO E CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA PROPOSTA:

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

REGIME DE EXECUÇÃO:

10.2. Considerando a forma de pagamento prevista no presente modelo, qual seja pagamento por valor fixo mensal, em que os custos finais dos serviços para o contrato todo são estimados com melhor precisão, pode-se classificar o regime de execução como “empreitada por preço global”, embora o pagamento venha a ser efetuado em parcelas mensais, conforme item 21.15.1 da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023.

EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO:

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

Habilitação jurídica

10.5. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;[A5]

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

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

10.8. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;[A6]

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

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

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

10.12. Considerando as características do objeto, não será admitida a participação de consórcios e cooperativas.

10.13. A gestão centralizada, responsabilidade unificada, padronização técnica, controle de indicadores e continuidade operacional, constata que consórcios e cooperativas não atendem adequadamente às exigências técnicas do serviço de Service Desk, justificando sua não admissão no certame.

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

10.17. 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.

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

10.19. 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;

10.20. 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;

10.21. Prova de regularidade com a Fazenda Distrital ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;[A8]

10.22. 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.

10.23. 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.[A9]

Qualificação Econômico-Financeira

10.24. 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;

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

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

LG =

Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

SG =

Ativo Total

Passivo Circulante + Passivo Não Circulante

LC =

Ativo Circulante

Passivo Circulante

10.27. Caso a empresa apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido, para fins de habilitação, a apresentação de **capital mínimo] ou patrimônio líquido mínimo, limitado a 10% do valor total estimado da contratação.**

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

10.29. 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;

10.30. 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.

10.31. 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.

10.32. 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

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

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

10.36. 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.

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

10.36.1.1. Os atestados deverão comprovar experiência mínima de 24 (vinte e quatro) meses na prestação dos serviços, em períodos sucessivos ou não, sendo admitido o somatório de atestados referentes a contratos distintos, desde que, em conjunto, demonstrem a aptidão da licitante para a execução do objeto.

10.36.2. Os atestados de capacidade técnica deverão comprovar a execução de serviços diretamente relacionados ao objeto, observadas as boas práticas de gestão de serviços de TIC, notadamente aquelas previstas na ITIL v3 ou superior, ou metodologia equivalente amplamente reconhecida no mercado, bem como a legislação vigente

10.36.3. Será admitida a apresentação de atestados cumulativos para fins de comprovação do conjunto das exigências técnicas, desde que, em conjunto, atendam às condições abaixo descritas, vedada a exigência de comprovação por profissional, cargo ou perfil individual.

1. Operação e Gestão da Central de Serviços, com Suporte Técnico de 1º e 2º níveis

Comprovação de experiência mínima de 24 meses na prestação de serviços que envolvam, de forma conjunta ou não:

a) Operação e atendimento de Central de Serviços (Service Desk), com suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º e 2º níveis, em ambiente com porte e complexidade compatíveis com os demandados neste Termo de Referência, incluindo atendimento a número expressivo de usuários;

b) Utilização de solução de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (ITSM) ou ferramenta equivalente, aplicada às rotinas de atendimento da Central de Serviços, contemplando processos compatíveis com o escopo de suporte de 1º e 2º níveis, tais como:

- Gerenciamento de Incidentes;
- Gerenciamento de Requisições de Serviço;
- Gerenciamento de Eventos;
- Gerenciamento de Conhecimento;
- Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço, restrito às atividades de registro, consulta e atualização necessárias ao atendimento;
- Gerenciamento do Nível de Serviço, no que se refere ao acompanhamento e cumprimento de SLAs;
- Gerenciamento do Catálogo de Serviços, no âmbito do atendimento ao usuário.

c) **Atendimento a níveis de serviço (SLA)** compatíveis com os definidos neste Termo de Referência, relacionados exclusivamente às atividades de suporte técnico de **1º e 2º níveis da Central de Serviços**.

2. Suporte a Serviços de Gestão de Segurança da Informação

Comprovação de experiência mínima de 24 meses em serviços envolvendo, de forma compatível com o objeto:

- Administração e configuração de soluções de segurança de perímetro em alta disponibilidade, com funcionalidades de IDS/IPS, filtragem de conteúdo e mecanismos correlatos;
- Administração de soluções corporativas de antivírus e antispam em ambientes de grande porte;
- Administração e configuração de soluções de segurança de fabricantes amplamente reconhecidos no mercado, **ou equivalentes tecnológicos**;
- Atuação em ambientes com políticas de segurança da informação, monitoramento contínuo e práticas de gestão de vulnerabilidades.

3. Suporte Especializado à Gestão e Sustentação de Aplicações e Sistemas de Informação

Comprovação de experiência mínima de 24 meses em atividades tais como:

- Instalação, configuração, administração e sustentação de servidores de aplicação e aplicações Web, em ambientes com porte, volume e complexidade compatíveis, utilizando tecnologias amplamente difundidas no mercado **ou equivalentes**;
- Gestão e sustentação de serviços de plataforma, incluindo ambientes baseados em tecnologias Microsoft ou **equivalentes tecnológicos**, abrangendo, quando aplicável, serviços de diretório, autenticação, rede e gerenciamento;
- Apoio à sustentação de aplicações em ambientes modernos de execução, quando existentes, incluindo práticas de automação e integração operacional voltadas à estabilidade, disponibilidade e evolução dos sistemas, sem caracterizar exigência específica de tecnologia, ferramenta ou metodologia;
- Cumprimento de níveis de serviço (SLA) compatíveis com os definidos neste Termo de Referência, relacionados às atividades de sustentação de aplicações e sistemas de informação.

4. Suporte Especializado à Análise, Gestão e Sustentação de Dados

Comprovação de experiência mínima de 24 meses em:

- Monitoramento e sustentação de bancos de dados em regime de operação contínua (24x7), em ambientes corporativos, utilizando sistemas gerenciadores de bancos de dados amplamente adotados no mercado;
- Administração de serviços de diretório com autenticação baseada em LDAP **ou tecnologia equivalente**;
- Monitoramento de serviços de infraestrutura e bancos de dados com ferramentas especializadas.

5. Suporte Especializado à Gestão dos Serviços de Backup, Armazenamento e Recuperação de Dados

Comprovação de experiência mínima de 24 meses em:

- Implantação, administração e operação de políticas e soluções corporativas de backup e recuperação de dados, com uso de ferramentas amplamente reconhecidas no mercado, **ou equivalentes tecnológicos**;
- Administração de ambientes de armazenamento corporativo, em arquiteturas NAS e/ou SAN, com capacidade compatível com ambientes de médio e grande porte;
- Execução de rotinas de contingência e recuperação de desastres (Disaster Recovery).

6. Suporte Especializado à Infraestrutura de TIC (24x7)

Comprovação de experiência mínima de 24 meses na execução de serviços de:

- **Gerenciamento, sustentação e monitoramento de infraestrutura de TIC, em regime 24x7**, abrangendo ambientes com porte e complexidade compatíveis, tais como servidores, ambientes virtualizados, redes de comunicação, enlaces e serviços de telefonia IP;
- **Administração e operação de ambientes de virtualização**, baseados em soluções amplamente utilizadas no mercado ou **tecnologias equivalentes**;
- **Operação e sustentação de ambientes de data center**, próprios ou terceirizados, com porte e complexidade compatíveis com o objeto da contratação;
- **Execução de práticas de DevOps**, aplicadas ao contexto de infraestrutura, incluindo automação de provisionamento e configuração de ambientes, monitoramento e apoio à sustentação dos serviços;
- **Atuação em gerência técnica de infraestrutura de TIC**, no âmbito da operação e sustentação dos ambientes.

Regras Complementares

- Os atestados não poderão conter ressalvas quanto à qualidade dos serviços prestados.
- Serão aceitas tecnologias, metodologias e ferramentas equivalentes;
- As experiências exigidas deverão ser compatíveis, e não idênticas, às descritas;
- As exigências limitam-se ao escopo do objeto, em observância aos princípios da competitividade e da proporcionalidade.
- Os atestados deverão referir-se a serviços compatíveis com as atividades da licitante, conforme seu contrato social.
- Serão aceitos atestados emitidos por empresas do mesmo grupo econômico, desde que comprovada relação de controle ou participação societária comum.
- É admitida a comprovação cumulativa por meio do somatório de atestados, desde que, em conjunto, os requisitos sejam atendidos.

10.36.4. Serão aceitos atestados emitidos por empresas do mesmo grupo empresarial da licitante, desde que comprovado vínculo de controle, coligação ou participação societária comum, na forma dos arts. 109 e 110 da Lei nº 6.404/1976, e desde que os serviços atestados tenham sido efetivamente prestados pela empresa integrante do grupo emissor."

10.36.4.1. A critério da Administração, poderá ser solicitada a apresentação de documentação complementar ou demonstração técnica que comprove a implementação efetiva de soluções de ITSM e automação inteligente nos ambientes referenciados, de modo a assegurar a veracidade das informações e a aderência à natureza tecnológica e inovadora desta contratação.

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

10.36.6. 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.

10.37. 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.

10.38. 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.

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

Disposições gerais sobre habilitação

10.40. 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.

10.41. 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.

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

10.43. 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.

10.44. 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.

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1. O custo estimado total da contratação para 24 (vinte e quatro) meses, que é o máximo aceitável, é de **R\$ 8.274.540,00 (oito milhões, duzentos e setenta e quatro mil e quinhentos e quarenta reais)**, conforme custos unitários apostos na [tabela contida no item 1.1 deste Termo de Referência.

12. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

12.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União para 2026.

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

12.4. A indicação da dotação orçamentária fica postergada para o momento da assinatura do contrato ou instrumento equivalente.

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

CRONOGRAMA FÍSICO FINANCEIRO:

13.2. O pagamento referente à prestação dos serviços dos itens 1 a 6 será efetuado mensalmente, após a apresentação da nota fiscal/fatura relativa à prestação dos serviços executados no mês imediatamente anterior ao da sua emissão, conforme previsto nos itens 8.75 a 8.87 (Forma de Pagamento em Função dos Resultados).

13.2. O pagamento dos serviços ficará condicionado ao cumprimento do fluxo mensal devido, somente após a conclusão integral das seguintes etapas:

ID	Descrição	Prazo Máximo	Responsável
1	Envio dos Relatórios relacionados no item 8.37 deste documento.	Até 05 (cinco) dias úteis após o encerramento do mês	CONTRATADA
2	Análise dos Relatórios emitidos pela Contratada e Emissão do Relatório Mensal de Serviços	Evento 1 + 03 (cinco) dias úteis	CONTRATANTE
3	Apresentação de justificativas pelo não atendimento dos resultados esperados.	Evento 2 + 03 (três) dias úteis	CONTRATADA
4	Análise das justificativas apresentadas pela empresa e emissão do Termo de Recebimento Provisório.	Evento 3 + 03 (três) dias úteis	CONTRATANTE
5	Ajuste e envio da Nota Fiscal	Evento 4 + 02 (dois) dias úteis	CONTRATADA
4	Atesto da Nota Fiscal e Emissão da Ordem Bancária	Evento 5 + 10 (dez) dias úteis	CONTRATANTE

Tabela 18: Cronograma de Pagamento

DETALHAMENTO DOS ANEXOS:

ANEXO A = Informações Técnicas Complementares

ITC-A1 = Equipe Especializada - Requisitos

ITC-A2 = Mapa de Pesquisa Salarial de Referência

ITC-B1 = Parque de Ativos

ITC-B2 = Plataforma de Virtualização

ITC-C = Sistemas e Recursos de TIC

ITC-D = Atividades de Monitoramento

ITC-E = Catálogo de Serviços de TIC

ANEXO B = Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço

De acordo com a Portaria SGD/MGI nº 1070, de 1º de julho de 2023 (Alterado pela Portaria SGD /MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024) **14.**

ANEXO C = Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços

De acordo com a Portaria SGD/MGI nº 1070, de 1º de julho de 2023 (Alterado pela Portaria SGD /MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)

ANEXO D = Planilha para cada Perfil Profissional

De acordo com a Portaria SGD/MGI nº 1070, de 1º de julho de 2023 (Alterado pela Portaria SGD /MGI nº 6.680, de 04 de outubro de 2024)

ANEXO E = Termo de Sigilo e Ciência

De acordo com a Lei 14.133, de 1º de abril de 2021

ANEXO F = Modelo de Termo de Vistoria

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](#).

RICARDO SILVA DE OLIVEIRA

Integrante Administrativo



Assinou eletronicamente em 26/03/2026 às 12:58:00.

BRUNO DE FREITAS TAVARES DA SILVA

Integrante Técnico



Assinou eletronicamente em 26/03/2026 às 11:46:07.

JULIO CESAR CAVADAS FERNANDES

Integrante Requisitante



Assinou eletronicamente em 26/03/2026 às 11:49:55.

MAXIMILIANO MARTINS DE FARIA

Autoridade Máxima de TIC



Assinou eletronicamente em 26/03/2026 às 13:29:17.

LUIS CARLOS ALVES COLONEZI SILVA

Autoridade competente



Assinou eletronicamente em 26/03/2026 às 15:26:32.

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 A - INFORMACOES TECNICAS COMPLEMENTARES.pdf (1.51 MB)
- Anexo II - ANEXO B - VALOR MENSAL DO SERVICO.pdf (457.6 KB)
- Anexo III - ANEXO C - COMPOSICAO DE CUSTOS E FORMACAO DE PRECOS.pdf (347.52 KB)
- Anexo IV - ANEXO D - VALOR DO PROFISSIONAL.pdf (321.84 KB)
- Anexo V - ANEXO E - TERMO DE SIGILO.pdf (227.55 KB)
- Anexo VI - ANEXO F - MODELO DE DECLARACAO DE VISTORIA.pdf (273.62 KB)