



CONSELHO REGIONAL DE NUTRIÇÃO 1ª REGIÃO

Sede: SCN Quadra 01 Bloco E Edifício Central Park Sala 1611, Brasília/DF, CEP 70711-903

Telefone: (61) 3328-3078 - www.crn1.org.br - E-mail: crn1@crn1.org.br

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 010018.000003/2026-55

Tipo: Serviços, sem dedicação exclusiva de mão-de-obra

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviço de assinatura anual de software jurídico especializado, disponibilizado em ambiente de nuvem (SaaS - Software as a Service), destinado à gestão e ao acompanhamento de processos judiciais e administrativos da Unidade Jurídica do CRN-1, contemplando, no mínimo, cadastro e organização de processos, acompanhamento processual, captura de publicações, controle de prazos, gestão de tarefas, centralização de documentos e informações processuais, bem como recursos destinados à organização, ao controle e à rastreabilidade das atividades jurídicas, sem dedicação exclusiva de mão de obra, conforme condições e exigências estabelecidas neste Termo de Referência.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANT.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Contratação de assinatura anual de software jurídico especializado, disponibilizado em ambiente de nuvem, destinado à gestão e ao acompanhamento de processos judiciais e administrativos da Unidade Jurídica do CRN-1, contemplando, no mínimo, recursos para cadastro e organização de processos, acompanhamento processual, captura de publicações, controle de prazos, gestão de tarefas, centralização de documentos e informações processuais, bem como mecanismos que auxiliem na organização, controle e rastreabilidade das atividades jurídicas.	27502	Serviço	1	R\$ 9.543,96	R\$ 9.543,96
VALOR TOTAL ESTIMADO: R\$ 9.543,96 (nove mil quinhentos e quarenta e três reais e noventa e seis centavos)						

1.2. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como **serviços comuns**, nos termos da legislação aplicável às contratações públicas, uma vez que os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado.

Classificação do objeto quanto ao modelo de execução

1.3. O objeto da presente contratação caracteriza-se como **serviço de natureza continuada, executado mediante disponibilização de solução tecnológica em ambiente de nuvem (modelo SaaS - Software as a Service)**, por meio de assinatura anual.

1.4. A natureza continuada decorre da necessidade de manutenção ininterrupta do acesso à plataforma e às funcionalidades contratadas durante a vigência, tendo em vista que a interrupção do serviço pode comprometer o acompanhamento de processos, publicações, prazos e demais atividades da Unidade Jurídica.

Prazo de vigência

1.5. O prazo de vigência da contratação será de 12 (doze) meses, contado a partir da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado sucessivamente, observadas as condições e os limites estabelecidos nos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021, desde que demonstrada a vantagem para a Administração e mantidas as condições de habilitação e execução contratual.

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

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

3.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência. [Doc. SEI nº 2541924]

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Sustentabilidade

4.1. Observar, no que couber, o Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, e suas atualizações, elaborado pela Câmara Nacional de Sustentabilidade da Controladoria Geral da União/Advocacia Geral da União.

Subcontratação

4.2. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

Garantia da contratação

4.3. Não será exigida garantia contratual para a execução do objeto, nos termos dos arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021, considerando a baixa materialidade da contratação, o reduzido valor contratual e a natureza do objeto, conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

Portabilidade e acesso aos dados:

4.4. A solução deverá possibilitar, ao término da contratação, a extração e disponibilização dos dados e informações inseridos pelo CRN-1, em formato tecnicamente utilizável, observadas as funcionalidades disponíveis na solução e as condições estabelecidas no contrato, de modo a evitar a perda do histórico institucional e permitir eventual migração para outra ferramenta.

4.5. As partes deverão cumprir a [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 \(LGPD\)](#), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

4.6. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do [art. 6º da LGPD](#).

4.7. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

4.8. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de sub-operação firmados ou que venham a ser celebrados pela Contratada.

4.9. Terminado o tratamento dos dados nos termos do [art. 15 da LGPD](#), é dever da contratada eliminá-los, com exceção das hipóteses do [art. 16 da LGPD](#), incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

4.10. É dever da contratada orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

4.11. A Contratada deverá exigir de sub-operadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

4.12. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo a Contratada atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

4.13. A Contratada deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

4.14. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

4.15. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

4.16. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

4.17. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

Condições de Execução

5.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

5.1.1. Início da execução do objeto: após a **assinatura do contrato**, mediante disponibilização dos acessos à plataforma e das funcionalidades contratadas.

5.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, tecnologias procedimentos, frequência e periodicidade de execução do trabalho:

5.1.3. A execução ocorrerá de forma predominantemente remota, mediante disponibilização de software jurídico em ambiente de nuvem, acessível por meio da internet, utilizando-se as credenciais dos usuários autorizados pelo CRN-1.

5.1.4. A execução compreenderá:

I - acompanhamento de citações, intimações, publicações e demais comunicações processuais, mediante pesquisa e monitoramento por nome, CPF, CNPJ ou número de inscrição na Ordem dos Advogados do Brasil – OAB, conforme os critérios definidos pelo CRN-1;

- II - acompanhamento das comunicações processuais encaminhadas ao CRN-1 por meio do Domicílio Judicial Eletrônico, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça - CNJ;
- III - identificação e acompanhamento de novos processos judiciais vinculados ao CNPJ do CRN-1;
- IV - controle de prazos, compromissos e alertas de movimentações processuais;
- V - classificação dos processos e aplicação de filtros por etiquetas, categorias ou mecanismos equivalentes de organização;
- VI - disponibilização de gráficos ou relatórios de atividades por equipe e por usuário;
- VII - espaço de armazenamento em nuvem de, no mínimo, 30 GB para documentos, peças processuais e demais arquivos relacionados às demandas jurídicas;
- VIII - acompanhamento de produtividade e disponibilização de estatísticas ou relatórios relativos à carteira processual e aos resultados dos processos;
- IX - pesquisa e monitoramento por nome de pessoa física ou jurídica, nome empresarial, nome fantasia, apelido, CPF ou CNPJ;
- X - cadastramento de, no mínimo, 3 (três) usuários para utilização do software, com possibilidade de ampliação durante a vigência contratual, mediante ajuste do plano ou contratação adicional, se necessário. Será admitida a oferta de plano padronizado que contemple quantidade superior de usuários, inclusive plano com 5 (cinco) ou mais usuários, desde que atendido o mínimo exigido e mantidas as demais condições da contratação;
- XI - capacidade para cadastramento e gerenciamento de, no mínimo, 1.000 (mil) processos durante a vigência contratual, admitida a oferta de plano padronizado que comporte quantidade superior, sem prejuízo do atendimento aos demais requisitos estabelecidos.

Local e horário da prestação dos serviços

- 5.2. Os serviços serão prestados **predominantemente de forma remota, mediante acesso à plataforma disponibilizada em ambiente de nuvem**, não sendo necessária a presença física de profissionais do Contratado nas dependências do CRN-1 para a execução ordinária do objeto.
- 5.3. Quando houver necessidade de contato ou suporte ao CRN-1, o atendimento será realizado pelos canais disponibilizados pelo Contratado, nos dias e horários estabelecidos nas condições comerciais ou de suporte da solução contratada.
- 5.4. O acesso à plataforma pelos usuários autorizados do CRN-1 poderá ocorrer **de forma remota, conforme a disponibilidade da solução e as condições de acesso estabelecidas pelo Contratado**.

Rotinas a serem cumpridas

- 5.5. A execução contratual observará as seguintes rotinas:
- a) disponibilização e manutenção dos acessos dos usuários autorizados;
 - b) manutenção da disponibilidade da plataforma durante a vigência contratual;
 - c) cadastramento, atualização e organização dos processos e demandas jurídicas pelo CRN-1;
 - d) acompanhamento das publicações e movimentações processuais por meio das funcionalidades disponibilizadas pela solução;
 - e) registro e acompanhamento dos prazos e tarefas relacionados às demandas jurídicas;
 - f) atualização das informações processuais pelos usuários responsáveis;
 - g) conferência periódica das informações e dos prazos registrados na plataforma;
 - h) utilização dos canais de suporte técnico disponibilizados pelo Contratado para esclarecimento de dúvidas e solução de eventuais problemas;
 - i) comunicação ao Contratado de eventuais falhas ou indisponibilidades identificadas na plataforma;
 - j) adoção, pela Unidade Jurídica, de mecanismos complementares de conferência dos prazos e publicações, especialmente em relação às demandas consideradas críticas ou prioritárias.

Infraestrutura e recursos tecnológicos a serem disponibilizados

- 5.6. Para a perfeita execução dos serviços, o Contratado deverá disponibilizar, **sem necessidade de aquisição de infraestrutura específica pelo CRN-1**, os recursos tecnológicos necessários ao funcionamento da solução contratada, incluindo a plataforma de software em ambiente de nuvem, infraestrutura de hospedagem, armazenamento correspondente ao plano contratado, atualizações e demais recursos necessários à disponibilização do serviço.
- 5.7. Não será necessária a disponibilização de equipamentos, servidores ou infraestrutura física pelo Contratado nas dependências do CRN-1.
- 5.8. Os equipamentos e a conexão à internet utilizados pelos usuários do CRN-1 constituem infraestrutura ordinária já disponível para o desenvolvimento das atividades institucionais.
- 5.9. A Contratada deverá assegurar, durante toda a vigência contratual, o pleno funcionamento da solução, a manutenção das funcionalidades contratadas, a correção de falhas e defeitos relacionados ao serviço disponibilizado e o suporte técnico nos termos estabelecidos neste Termo de Referência e no contrato, sem custos adicionais para o Contratante.

- 6.1. 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.
- 6.2. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.
- 6.3. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.
- 6.4. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

Rotinas de Fiscalização

- 6.5. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).

Fiscalização

- 6.6. O fiscal 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.
- 6.7. O fiscal 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.
- 6.8. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.
- 6.9. O fiscal 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.
- 6.10. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato.
- 6.11. O fiscal do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual.
- 6.12. 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.
- 6.13. As disposições previstas neste Termo de Referência não excluem o disposto no Anexo VIII da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, aplicável no que for pertinente à contratação, por força da Instrução Normativa Seges/ME nº 98, de 26 de dezembro de 2022.
- 6.14. O fiscal do contrato 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.
- 6.15. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal 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

- 6.16. Cabe ao gestor do contrato:

- 6.16.1. 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.
- 6.16.2. 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.
- 6.16.3. acompanhar a manutenção das condições de habilitação da contratada, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais.
- 6.16.4. 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.
- 6.16.5. 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.
- 6.16.6. 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.
- 6.16.7. enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de

liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

7. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 7.1. 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.
- 7.2. Serão aplicadas ao Contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:
- 7.2.1. Advertência, quando o Contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- 7.2.2. 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;
- 7.2.3. 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.
- 7.2.4. Multa:
- 7.2.4.1. Moratória, para as infrações descritas no item “d”, de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias.
 - 7.2.4.2. Compensatória, para as infrações descritas acima alíneas “e” a “h” de 0,5% (cinco décimos por cento) a 30% (trinta por cento) do valor da contratação.
 - 7.2.4.3. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista acima na alínea “c”, de 10% (dez por cento) a 30% (trinta por cento) do valor da contratação.
 - 7.2.4.4. Compensatória, para a infração descrita acima na alínea “b”, de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) do valor da contratação.
- 7.3. A aplicação das sanções previstas neste Termo de Referência não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.
- 7.4. Todas as sanções previstas neste Termo de Referência poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.
- 7.5. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.
- 7.6. 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.
- 7.7. A multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
- 7.8. 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.
- 7.8.1. 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.
 - 7.8.2. 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.
- 7.9. Na aplicação das sanções serão considerados:
- 7.9.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;
 - 7.9.2. as peculiaridades do caso concreto;
 - 7.9.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
 - 7.9.4. os danos que dela provierem para o Contratante; e
 - 7.9.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 7.10. 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.

7.11. 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.

7.12. 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.

7.12.1. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

7.13. 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.

7.14. 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.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1. A avaliação da execução do objeto será realizada mediante verificação do cumprimento das condições estabelecidas neste Termo de Referência e no contrato, especialmente quanto à disponibilização, funcionamento e manutenção da solução tecnológica contratada.

8.2. Considerando a natureza do objeto, consistente na contratação de assinatura anual de software jurídico especializado, a medição será realizada com base na efetiva disponibilização da solução e na manutenção das funcionalidades contratadas durante o período de vigência.

8.3. A fiscalização verificará, especialmente:

- a) a disponibilização dos acessos aos usuários autorizados pelo CRN-1;
- b) o funcionamento das funcionalidades contratadas;
- c) a disponibilidade da plataforma durante o período de vigência;
- d) a manutenção das condições de acesso e utilização da solução;
- e) a prestação do suporte técnico, quando solicitado;
- f) o cumprimento das demais obrigações estabelecidas neste Termo de Referência e no contrato.

8.4. Eventuais indisponibilidades, falhas ou descumprimentos serão registrados pela fiscalização, com indicação da ocorrência, período afetado, providências adotadas pela Contratada e eventual impacto na execução do objeto.

8.5. Quando constatado descumprimento das condições contratadas que resulte em comprometimento da prestação do serviço, poderá ser aplicada glosa proporcional, nos termos do Instrumento de Medição de Resultados – IMR, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas cabíveis, quando caracterizada infração contratual.

8.6. A glosa, quando aplicável, será calculada de forma proporcional ao período e à extensão do descumprimento, observados os critérios estabelecidos no IMR e no contrato.

8.7. Não serão objeto de glosa as indisponibilidades ou falhas decorrentes de fatos não imputáveis à Contratada, devidamente comprovados, inclusive aqueles decorrentes de falhas na infraestrutura ou conexão de internet do CRN-1, caso fortuito ou força maior, manutenção programada previamente comunicada ou fatos atribuíveis exclusivamente ao Contratante.

Recebimento

8.8. O recebimento do objeto será realizado mediante verificação da disponibilização da solução, dos acessos contratados e do funcionamento das funcionalidades previstas neste Termo de Referência.

8.9. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias, pelo fiscal do Contrato, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.

8.10. 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.

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

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

8.12.1. o fiscal 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;

8.13. 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.

8.14. 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.

8.15. 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.

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

8.17. 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.

8.18. 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.

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

8.19.1. 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.

8.19.2. 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;

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

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

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

8.20. 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.

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

8.22. 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.

Liquidação

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

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

8.25. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

8.25.1. o prazo de validade;

8.25.2. a data da emissão;

8.25.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

8.25.4. o período respectivo de execução do contrato;

8.25.5. o valor a pagar; e

8.25.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.26. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

8.27. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado 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, de 2021.

8.28. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para:

8.28.1. verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas;

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

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

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

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

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

Prazo de pagamento

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

8.34. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA-IBGE de correção monetária.

Forma de pagamento

8.35. O pagamento será realizado **anualmente, em parcela única**, correspondente ao período de 12 (doze) meses de vigência da assinatura, após a disponibilização do acesso à solução contratada e o cumprimento das condições estabelecidas neste Termo de Referência.

8.36. Caso a Contratada **não disponibilize o acesso à solução, deixe de prestar os serviços contratados ou os disponibilize de forma que impeça a utilização regular da solução pela Contratante**, não será devido o pagamento correspondente ao período em que os serviços não forem efetivamente disponibilizados.

8.37. Na hipótese de o pagamento anual já ter sido realizado e ocorrer **inexecução total ou parcial do objeto**, a Contratada ficará obrigada a **restituir à Contratante os valores correspondentes ao período em que os serviços não tenham sido disponibilizados**, sem prejuízo da aplicação das medidas administrativas e das sanções cabíveis, observada a legislação aplicável.

8.38. A restituição será calculada de forma proporcional ao período de indisponibilidade ou de não prestação dos serviços, tomando-se como referência o valor anual contratado, ressalvadas as hipóteses em que a legislação ou o instrumento contratual estabeleçam critério diverso.

8.39. O pagamento ficará condicionado à apresentação da respectiva Nota Fiscal/Fatura e ao atesto pelo fiscal do contrato, após a verificação da disponibilização e regularidade da solução contratada.

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

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

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

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

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

Reajuste

8.44. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento.

8.45. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do Contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo Contratante, do índice ICTI-Ipea, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

8.47. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, 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).

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

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

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

8.51. O reajuste será realizado por apostilamento.

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E FORMA DE FORNECIMENTO

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

9.1. O fornecedor será selecionado por meio de **contratação direta, mediante dispensa de licitação, na forma eletrônica, com disputa**, com fundamento no **art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133, de 2021**, observados os procedimentos aplicáveis à dispensa eletrônica.

9.2. O critério de julgamento será o de **menor preço global**, considerando-se o valor total da assinatura anual da solução, desde que o fornecedor atenda integralmente às especificações e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

Regime de Execução

9.3. O objeto será executado sob o regime de **prestação de serviço por preço global**, mediante **assinatura anual de software jurídico em nuvem**, pelo período de 12 (doze) meses.

Exigências de habilitação

9.4. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação jurídica

9.5. 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;

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

9.7. 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>;

9.8. Sociedade Smpresária, 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;

9.9. 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;

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

9.11. 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;

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

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

Habilitação fiscal, social e trabalhista

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

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

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

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

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

9.19. 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.

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

Qualificação Técnico-Operacional

9.21. Comprovação de aptidão para o fornecimento de bens similares, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior à do objeto desta contratação, ou do item pertinente, por meio da apresentação de atestado(s) emitido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado.

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

9.23. comprovação de experiência na prestação de serviços compatíveis com o objeto desta contratação, mediante apresentação de atestado(s) de capacidade técnica ou documento(s) equivalente(s), emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que demonstre(m) a execução satisfatória de serviços de natureza e características compatíveis com o objeto, em quantitativos e condições suficientes para demonstrar a capacidade técnica do fornecedor.

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

9.25. 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 da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

9.26. O(s) atestado(s) deverá referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

Disposições gerais sobre habilitação

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

9.28. 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.

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

9.30. 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.

9.31. 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.

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. O custo estimado total da contratação, que corresponde ao valor máximo aceitável, é de **R\$ 9.543,96 (nove mil quinhentos e quarenta e três reais e noventa e seis centavos)**, conforme custos unitários apostos na tabela contida no item 1.1 acima.

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento do CRN-1.

11.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

Gestão/Unidade: 01.03 - Demais Despesas Correntes - Sede

Elemento de Despesa: 6.2.2.1.1.01.04.04.047 - Licenças de Uso de Software/Aplicativos/Plataformas

11.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Proposta Orçamentária, mediante apostilamento.

12. DISPOSIÇÕES FINAIS

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

Brasília-DF, 29 de setembro de 2026.

MARCELO GOMES DE MEDEIROS

Assessor de Tecnologia da Informação

ANEXO I

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

1. OBJETIVO

1.1. O presente Instrumento de Medição de Resultados - IMR estabelece os critérios objetivos para acompanhamento e avaliação da execução dos serviços de subscrição de software jurídico na modalidade **Software as a Service - SaaS**, especialmente quanto à disponibilidade da plataforma, atendimento das solicitações de suporte e solução de incidentes.

1.2. O IMR tem por finalidade permitir à Contratante verificar se os serviços estão sendo prestados de acordo com os níveis de qualidade estabelecidos neste Termo de Referência, possibilitando, quando cabível, a aplicação de glosa proporcional ao período ou serviço não disponibilizado.

1.3. A aplicação de glosa decorrente deste IMR não se confunde com a aplicação de sanções administrativas, que dependerá da caracterização de infração contratual e da observância do procedimento previsto na legislação e no instrumento contratual.

2. PERÍODO DE APURAÇÃO

2.1. A medição dos resultados será realizada **mensalmente**, durante toda a vigência contratual.

2.2. A periodicidade mensal de medição será mantida ainda que o pagamento seja realizado **anualmente, em parcela única**, tendo em vista a necessidade de acompanhamento contínuo da qualidade e da disponibilidade da solução.

2.3. As ocorrências deverão ser registradas pela fiscalização do contrato, mediante evidências disponíveis, tais como registros de indisponibilidade, chamados de suporte, protocolos de atendimento, comunicações eletrônicas, relatórios da plataforma ou outros meios idôneos.

3. INDICADORES DE DESEMPENHO

3.1. A execução do objeto será avaliada por meio dos seguintes indicadores:

Indicador	Meta	Forma de medição
Disponibilidade da plataforma	Mínimo de 99,5% ao mês	Percentual de tempo em que a plataforma permaneceu disponível para utilização
Tempo de primeira resposta do suporte	Até 4 horas úteis	Tempo entre o registro do chamado e o primeiro atendimento pela Contratada
Solução de incidente crítico	Até 8 horas úteis	Tempo entre o registro do incidente e sua solução ou disponibilização de solução de contorno
Solução de incidente de alta prioridade	Até 16 horas úteis	Tempo entre o registro do incidente e sua solução ou disponibilização de solução de contorno
Solução de incidente de média prioridade	Até 2 dias úteis	Tempo entre o registro do incidente e sua solução
Solução de incidente de baixa prioridade	Até 5 dias úteis	Tempo entre o registro do incidente e sua solução

4. DISPONIBILIDADE DA PLATAFORMA

4.1. A Contratada deverá assegurar disponibilidade mínima mensal de **99,5% (noventa e nove por cento)** da solução contratada.

4.2. Para fins deste IMR, considera-se indisponibilidade o período em que a plataforma estiver inacessível ou impossibilitada de executar suas funcionalidades essenciais por motivo imputável à Contratada.

4.3. A disponibilidade mensal será calculada mediante a seguinte fórmula:

Disponibilidade (%) = [(Tempo total do período - Tempo de indisponibilidade imputável à Contratada) ÷ Tempo total do período] × 100

4.4. Não serão considerados, para fins de cálculo da indisponibilidade, os períodos decorrentes de:

- I - manutenção preventiva previamente comunicada à Contratante;
- II - manutenção emergencial necessária para garantir a segurança ou integridade da plataforma;
- III - falhas de conexão ou infraestrutura de responsabilidade da Contratante;
- IV - caso fortuito ou força maior, devidamente comprovados;
- V - indisponibilidade decorrente de atos ou fatos comprovadamente não imputáveis à Contratada.

4.5. Sempre que possível, a Contratada deverá comunicar previamente à Contratante as manutenções programadas que possam ocasionar indisponibilidade da solução.

5. SUPORTE TÉCNICO

5.1. A Contratada deverá disponibilizar canal adequado para registro e acompanhamento das solicitações de suporte durante toda a vigência contratual.

5.2. O prazo de atendimento será contado a partir do registro formal da solicitação em canal disponibilizado pela Contratada.

- 5.3. O primeiro atendimento deverá ocorrer no prazo máximo de **4 (quatro) horas úteis**.
- 5.4. O atendimento inicial compreende o recebimento, registro, análise preliminar e encaminhamento da solicitação para solução
- 5.5. O prazo de solução será contado a partir do registro do chamado e observará a classificação de prioridade estabelecida neste IMR.

6. CLASSIFICAÇÃO DOS INCIDENTES

- 6.1. Os incidentes serão classificados conforme o impacto causado na utilização da solução:
- 6.2. Incidente crítico: Considera-se crítico o incidente que provoque indisponibilidade total da plataforma ou impeça a utilização de funcionalidades essenciais à atividade da Contratante, especialmente aquelas relacionadas à gestão, acompanhamento ou controle dos processos jurídicos.

Prazo máximo para solução ou disponibilização de solução de contorno: 8 (oito) horas úteis.

- 6.3. Incidente de alta prioridade: Considera-se de alta prioridade o incidente que comprometa significativamente uma ou mais funcionalidades relevantes da solução, sem ocasionar indisponibilidade total da plataforma.

Prazo máximo para solução ou disponibilização de solução de contorno: 16 (dezesesseis) horas úteis.

- 6.4. Incidente de média prioridade: Considera-se de média prioridade o incidente que prejudique determinada funcionalidade, mas não impeça a utilização geral da solução.

Prazo máximo para solução: 2 (dois) dias úteis.

- 6.5. Incidente de baixa prioridade: Considera-se de baixa prioridade a solicitação que não comprometa significativamente a utilização da solução, incluindo dúvidas operacionais, orientações e problemas de pequena relevância.

Prazo máximo para solução: 5 (cinco) dias úteis.

7. MEDIÇÃO E REGISTRO DAS OCORRÊNCIAS

- 7.1. Ao final de cada período mensal de apuração, o fiscal do contrato verificará:
- I - o percentual de disponibilidade da plataforma;
 - II - a quantidade de chamados registrados;
 - III - o tempo de primeira resposta;
 - IV - a classificação dos incidentes;
 - V - o tempo de solução dos incidentes;
 - VI - as ocorrências de indisponibilidade;
 - VII - as justificativas apresentadas pela Contratada; e
 - VIII - eventual descumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
- 7.2. A fiscalização deverá manter registro das ocorrências que possam resultar em glosa ou outra medida administrativa.
- 7.3. A Contratada poderá apresentar esclarecimentos e justificativas sobre as ocorrências registradas, especialmente quando alegar que o evento decorreu de circunstância não imputável à sua responsabilidade.

8. CRITÉRIOS DE GLOSA

- 8.1. A glosa será aplicada exclusivamente quando houver **efetivo descumprimento dos níveis de serviço estabelecidos neste IMR**, devidamente comprovado pela fiscalização.
- 8.2. Para fins de cálculo, será utilizado como valor mensal de referência o valor anual contratado dividido por 12 (doze) meses.
- 8.3. Considerando o valor anual estimado de **R\$ 8.627,64**, o valor mensal de referência corresponde a **R\$ 718,97**.
- 8.4. As glosas observarão os seguintes critérios:

Descumprimento	Percentual de glosa
Disponibilidade mensal entre 98,00% e 99,4%	2% do valor mensal de referência
Disponibilidade mensal entre 97,00% e 97,99%	5% do valor mensal de referência
Disponibilidade mensal inferior a 97,00%	10% do valor mensal de referência
Descumprimento injustificado do prazo de solução de incidente crítico	3% por ocorrência
Descumprimento injustificado do prazo de solução de incidente de alta prioridade	2% por ocorrência
Descumprimento injustificado do prazo de primeira resposta, quando reiterado	1% por ocorrência

- 8.5. O valor total das glosas decorrentes do IMR ficará limitado a **10% (dez por cento) do valor mensal de referência por período de apuração**, sem prejuízo da adoção das medidas administrativas cabíveis quando houver descumprimento contratual que possa caracterizar infração.
- 8.6. Não será aplicada glosa quando o descumprimento decorrer de fato comprovadamente não imputável à Contratada.

9. PAGAMENTO ANUAL E COMPENSAÇÃO DAS GLOSAS

9.1. Considerando que o pagamento será realizado **anualmente, em parcela única**, a medição dos serviços continuará sendo realizada mensalmente para fins de acompanhamento da execução contratual.

9.2. As glosas eventualmente apuradas durante a execução contratual serão consolidadas pela fiscalização e poderão ser:

- I - descontadas de eventual pagamento ainda não realizado;
- II - compensadas em valores devidos à Contratada; ou
- III - quando já realizado o pagamento anual e não houver valores futuros a compensar, objeto de restituição pela Contratada, na forma estabelecida pela Contratante.

9.3. Na hipótese de restituição, o valor será calculado com base no percentual de glosa apurado sobre o valor mensal de referência, observados os registros de medição e as ocorrências efetivamente comprovadas.

9.4. A restituição de valores decorrente de glosa não afasta a possibilidade de aplicação das sanções administrativas cabíveis, quando caracterizada infração contratual.

10. INEXECUÇÃO OU INDISPONIBILIDADE PROLONGADA

10.1. A ocorrência de indisponibilidade prolongada da plataforma ou de reiterado descumprimento dos níveis de serviço poderá caracterizar falha na execução contratual, devendo a fiscalização comunicar formalmente a Contratada para adoção das providências necessárias.

10.2. Caso a Contratada deixe de disponibilizar o serviço contratado ou ocorra interrupção da prestação por período que comprometa a execução do objeto, serão adotadas as medidas previstas no contrato e na legislação aplicável, inclusive quanto à eventual restituição proporcional dos valores correspondentes ao período em que o serviço não tenha sido disponibilizado.

10.3. A aplicação de glosas e demais medidas deverá observar a proporcionalidade, a efetiva extensão do descumprimento e a responsabilidade da Contratada pelo fato ocorrido.

11. RESULTADO DA MEDIÇÃO

11.1. Será considerado satisfatório o resultado da execução quando os níveis de serviço estabelecidos neste IMR forem cumpridos.

11.2. O descumprimento pontual de indicador poderá ensejar a aplicação da respectiva glosa, quando cabível.

11.3. O descumprimento reiterado ou significativo dos níveis de serviço poderá ensejar, além das glosas, a adoção das medidas administrativas previstas no contrato e na legislação aplicável.

12. DISPOSIÇÕES FINAIS

12.1. O presente IMR integra o Termo de Referência e deverá ser observado durante toda a vigência contratual.

12.2. Os indicadores e respectivas metas deverão ser interpretados em conjunto com as especificações técnicas e demais obrigações estabelecidas no Termo de Referência e no instrumento contratual.

12.3. Eventuais alterações dos níveis de serviço somente poderão ocorrer mediante formalização adequada, observada a legislação aplicável.

12.4. A fiscalização deverá utilizar critérios objetivos, registros verificáveis e evidências suficientes para fundamentar a medição e eventual aplicação de glosa.



Documento assinado eletronicamente por **Marcelo Gomes de Medeiros, Assessor de Tecnologia da Informação**, em 29/09/2026, às 11:36, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.cfn.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2563750** e o código CRC **EE9ADA76**.